

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN

INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN ZUR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 326

DIGITALE DIENSTLEISTUNGEN AN DER TIB/UB HANNOVER

EINE QUALITATIVE ERFORSCHUNG
DER NUTZERERWARTUNGEN

VON
JANNA NEUMANN

DIGITALE DIENSTLEISTUNGEN AN DER TIB/UB HANNOVER

EINE QUALITATIVE ERFORSCHUNG
DER NUTZERERWARTUNGEN

VON
JANNA NEUMANN

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 326

Neumann, Janna

Digitale Dienstleistungen an der TIB/UB Hannover : eine qualitative Erforschung der Nutzererwartungen / von Janna Neumann. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2012. - X, 84 S. : graph. Darst. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 326)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Die Informationsversorgung hat sich im Zeitalter digitaler Medien enorm verändert und stetig wächst die Anzahl elektronischer Publikationen sowie der unterschiedlichen Angebote zur Informationsrecherche und –beschaffung. In dieser Arbeit werden die Erwartungen und Bedürfnisse einer kleinen ausgewählten Nutzergruppe zum Angebot digitaler Medien und Dienstleistungen der TIB/UB Hannover evaluiert. Zunächst werden allgemeine Methoden zur qualitativen Sozialforschung vorgestellt. Mit Hilfe einer Fokusgruppendifkussion wird versucht sowohl das Rechercheverhalten als auch die Erwartungen von Nutzern aus den Naturwissenschaften zu extrahieren. Die Ergebnisse liefern einen kleinen Einblick, welche Optimierungen im Bereich der digitalen Dienstleistungen angestrebt werden können, um die Bibliothek stärker an seinen Nutzern zu orientieren.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im postgradualen Fernstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Library and Information Science) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2012-326>



Dieses Werk steht unter einer Creative Commons [Namensnennung-NichtKommerziell-KeineBearbeitung 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/) Deutschland-Lizenz.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	vii
Abbildungsverzeichnis	viii
Tabellenverzeichnis	ix
1 Einleitung	1
2 Digitale Dienstleistungen der TIB/UB Hannover	5
3 Methoden der Sozialforschung	8
3.1 Geschichte der qualitativen Forschung	8
3.2 Quantitative und qualitative Forschung	9
3.3 Quantitative und qualitative Forschung in der Informations- wissenschaft.....	11
3.4 Die Methode – Fokusgruppe	13
3.5 Durchführung der Fokusgruppe	15
3.6 Auswertung der Fokusgruppe	20
3.6.1 Transkription der Diskussion	20
3.6.2 Qualitative Inhaltsanalyse	22
3.6.3 Kategorienbildung	23
4 Ergebnisse	25
4.1 Suchverhalten	26
4.1.1 Allgemeine und interdisziplinäre Suche	26
4.1.2 Fachlich thematische Suche	27
4.1.3 Fachlich strukturelle Suche	27
4.1.4 Suchstrategie	27
4.2 Verhalten bei Problemen	28
4.2.1 Interaktion mit dem Mensch	29
4.2.2 Interaktion mit der Maschine	29
4.3 Suchergebnisse	30
4.3.1 Relevanzkriterien	30
4.3.2 Treffermenge und Filterung	31
4.4 Umgang mit digitalen Medien.....	32
4.4.1 Kein Zugriff.....	32
4.4.2 Zugriff	33
4.5 Einstieg und Benutzung digitaler Dienste	34
4.5.1 E-Books	34
4.5.2 EZB	35

4.5.3 OPAC	36
4.5.4 Fachliche Datenbanken	37
4.6 Sichtbarkeit digitaler Dienste	37
4.6.1 E-Books	38
4.6.2 EZB	38
4.7 Verwaltung digitaler Medien.....	39
4.7.1 Bibliothek	39
4.7.2 Literaturverwaltung	39
4.8 Verbesserungswünsche	40
4.8.1 Suche	41
4.8.2 Sichtbarkeit.....	42
4.8.3 Vermittlung	42
4.8.4 Sonstiges.....	43
5 Diskussion	44
5.1 Die Suche nach digitalen Medien.....	44
5.2 Die Benutzung digitaler Dienste und Medien	46
5.2.1 Digitale Dienste	46
5.2.2 Digitale Medien.....	48
5.3 Die Rolle der Bibliothek im Bezug auf digitale Dienstleistungen	49
5.3.1 Sichtbarkeit.....	49
5.3.2 Vermittlung	50
5.4 Die Grenzen der Studie	51
5.5 Fazit.....	52
5.5.1 Optimierungsmöglichkeiten	53
5.5.2 Ausblick auf Folgestudien.....	54
6 Zusammenfassung.....	55
7 Literaturverzeichnis.....	56
8 Anhang	61
8.1 Fokusgruppenscreening.....	61
8.2 Leitfaden für die Fokusgruppendifkussion	63
8.3 Einverständniserklärung für die Fokusgruppenteilnehmer	66
8.4 Auswertung der Fokusgruppe nach dem Kategoriensystem	67

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
Anm.	Anmerkung
BIS Oldenburg	Bibliotheks- und Informationssystem Universität Oldenburg
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
CAS	Chemical Abstract Service
DBIS	Datenbank-Infosystem
DOI	Digital Object Identifier
EZB	Elektronische Zeitschriftenbibliothek
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
FH	Fachhochschule
ggf.	gegebenenfalls
i. d. R.	in der Regel
Kap.	Kapitel
LUH	Leibniz Universität Hannover
OPAC	Online Public Access Catalogue
OR	Oregon (US-Staat)
pdf	portable document format
s.	siehe
S.	Seite
sog.	sogenannt(e)
Tab.	Tabelle
TIB	Technische Informationsbibliothek
TIB/UB	Technische Informationsbibliothek und Universitätsbibliothek
u. a.	unter anderem
Vgl.	Vergleiche
WISO	Literatur-Portal für die Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
WTI	Wissenschaftlich-Technische Information
WWW	World Wide Web
Z	Zeile
z. B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

ABB. 1: SCHEMA ZUM ABLAUF DER INDUKTIVEN KATEGORIENBILDUNG NACH MAYRING	23
ABB. 2: SITZVERTEILUNG DER FOKUSGRUPPENTEILNEHMER	25

Tabellenverzeichnis

TABELLE. 1: TRANSKRIPTIONSREGELN.....	21
TABELLE. 2: KATEGORIENSYSTEM	24
TABELLE. 3: NUTZUNGSKRITERIEN IN DER DIGITALEN WELT.....	25

1 Einleitung

Das Internet bietet heutzutage die Möglichkeit, schnell und ortsungebunden an digitale Information zu gelangen. Die Informationsversorgung hat sich somit in den letzten Jahrzehnten enorm verändert. Hierzu zählen auch die stetig wachsende Anzahl von elektronischen Publikationen sowie die unterschiedlichsten Angebote zur Informationsrecherche und –beschaffung. Eine der Kernaufgaben von wissenschaftlichen Bibliotheken ist das Sammeln, Erschließen und Vermitteln von qualitativ hochwertiger wissenschaftlicher Information jeglicher Art. Das Sammelspektrum von Bibliotheken hat sich daher mit zunehmender Präsenz elektronischer Medien signifikant verändert.

Die Nutzer elektronischer Information sind im universitären Bereich vor allem Wissenschaftler¹ und Studierende, wobei in den naturwissenschaftlichen Fachbereichen die Nutzung elektronischer Fachzeitschriften heutzutage sehr verbreitet ist. Die Wissenschaftler bekommen die notwendige Information direkt auf den Computer an ihren Arbeitsplatz geliefert, ohne dass sie ihren Arbeitsablauf unterbrechen müssen. Diese Vorgehensweise ist für viele Nutzer zur Unterstützung des täglichen Arbeitsprozesses und einer effizienten Arbeitsweise attraktiv.

Für das wissenschaftliche Arbeiten ist es jedoch enorm wichtig, die Qualität von Quellen beurteilen zu können. Bei der Vielfalt der Informationen – die im World Wide Web (WWW) auch zunehmend frei zu finden sind – ist es auch auf Grund des unstrukturierten Aufbaus des Internets nicht immer einfach, relevante und qualitativ hochwertige Informationen zu selektieren. An dieser Stelle setzen Bibliotheken an und fungieren als Vermittler von Informationen oder Informationskompetenz.

Bibliotheken müssen sich aber im Zuge des immer noch expandierenden Bereichs der digitalen Informationen den rasanten technologischen Entwicklungen anpassen, auch um der immer wieder aufflammenden Diskussionen über ihre Existenzberechtigung mit tragbarer Argumentation zu begegnen. Aus diesem Grund haben Bibliotheken schon seit einiger Zeit auf die technologischen Veränderungen reagiert und ihre Bestände über einen Online-Katalog (OPAC) zugänglich gemacht, Zutrittswege für E-Books und E-Journals geschaffen sowie durch Lizenzierung von Datenbanken den Versuch unternommen, digitale Informationen zu bündeln und so dem Nutzer leichter zugänglich zu machen.

Dennoch scheint der Nutzer die Vorteile von Datenbanken nicht zu kennen oder weiß diese nicht zu nutzen. Wenige verwenden die von Bibliothekaren vermittelten strukturierten

¹ Für Gruppen gemischten Geschlechts wird in dieser Arbeit aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausschließlich die männliche Form benutzt. Gemeint sind jedoch immer Personen beider Geschlechter.

Suchstrategien, vielmehr versuchen sie, sich mit unterschiedlichen Taktiken durch den Informationsdschungel zu „hangeln“.² Zahlreiche Studien zum Informationsverhalten von Studierenden und Wissenschaftlern zeigen einen deutlichen Trend in diese Richtung an.³ Durch zunehmende Vermischung von Bibliotheksbeständen, die online zu finden sind, und elektronischen Dokumenten aus dem Internet,⁴ verschärft sich die Situation der Informationsrecherche für den Nutzer zusätzlich. Dennoch scheint es die Devise des Nutzers zu sein, den schnellsten und einfachsten Weg zu gehen.⁵ Eine Studie aus den 1990er Jahren belegt diesen, immer noch vorherrschenden Grundsatz. B. Valentine führt dazu aus: *„students use research strategies that [...] will reap the greatest benefits with the least cost in terms of time or social effort.“*⁶

Diese Ergebnisse zeigen deutlich, dass nach wie vor Verbesserungen bei den Suchmöglichkeiten sowie Anpassungen der Bibliotheksdienstleistungen an die Bedürfnisse der Nutzer notwendig sind.

Nutzerzentrierte Ansätze zur Verbesserung der Dienstleistungen wurden schon in den 1990er Jahre mit Hilfe von Kundenbefragungen⁷ realisiert, wobei durch eine Leistungsmessung die strategischen Ziele überprüft werden sollten.⁸ Die *„Leistungsmessung bedeutet das Sammeln statistischer und anderer Daten, die die Leistung der Bibliothek beschreiben, und die Analyse dieser Daten, um die Leistung zu bewerten [...] besonders in Hinblick auf die Bedürfnisse der Benutzer. [...] Messungen der Benutzung und der Benutzerzufriedenheit zeigen, ob sich die Benutzerbedürfnisse verändert haben und ob strategische Ziele neu definiert werden müssen.“*⁹ So werden statistische Daten in Bezug zu den Zielen der Bibliothek gesetzt, um die Qualitätsplanung einer Bibliothek zu ermitteln.¹⁰ Durch Auswertung der statistischen Daten aus Kundenbefragungen können wertvolle Informationen über die Bedürfnisse des Benutzers bestimmt werden. Dennoch stoßen solche quantitativen Erhebungen durch standardisierte Fragebögen häufig an ihre Grenzen. Sie benötigen nicht nur eine Vielzahl von Befragten um eine repräsentative Auswertung zu gewährleisten, sondern der starre Verlauf eines Fragebogens mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten bietet auch wenig Platz für subjektive und möglicherweise für die Verbesserung der Leistung wertvolle Aussagen der Befragten. Die Stärken und Schwächen von quantitativer und qualitativer Forschung sowie die jeweils

² Valentine, 1993, S. 302.

³ Für das Informationsverhalten der Studierenden und der Wissenschaftler vgl. Klatt et al., 2001 bzw. Poll, 2004.

⁴ Vgl. Waldman, 2003.

⁵ Vgl. ebd.

⁶ Valentine, 1993, S. 304.

⁷ Vgl. Stachnik, 1995 und Kieser, 2001.

⁸ Vgl. Poll et al., 1998, S. 16.

⁹ Ebd.

¹⁰ Vgl. ebd., S. 16–18.

unterschiedlichen Anwendungsgebiete aber auch Kombinationsmöglichkeiten werden in Kapitel 3.2 dieser Arbeit näher erläutert.

Fakt ist, dass Bibliotheken zur Verbesserung ihres Services die Nutzer durch Evaluierung ihrer Bedürfnisse und Wünsche mit in den Entscheidungsprozess einbeziehen müssen, um entsprechend reagieren zu können. Denn die Existenzberechtigung von digitalen Bibliotheken sowie Entscheidungen zur Lizenzierung von digitalen Dienstleistungen misst sich effektiv an den Nutzungszahlen. Diese hängen aber auch von der Benutzerfreundlichkeit des Angebots ab, welche sich nur durch entsprechende Befragungen der Nutzer erschließen lässt.

Ziel der Arbeit ist es nun, das Informationsverhalten von Nutzern anhand der in der TIB/UB Hannover angebotenen digitalen Dienstleistungen zu evaluieren. Es wird der Frage nachgegangen, in wie weit Studierende und Wissenschaftler über das digitale Angebot der Bibliothek informiert sind und dieses für Ihre wissenschaftliche Arbeit zu nutzen wissen.

Die zu erforschende Gruppe von Nutzern wurde aus Studierenden und Wissenschaftlern der Naturwissenschaftlichen Fakultät zusammengesetzt, wobei ausschließlich der Fachbereich Chemie als Nutzergruppe vertreten war. Für die Erforschung wurde bewusst nur ein kleiner wissenschaftlicher Bereich gewählt, da das Informationsverhalten in den unterschiedlichen Disziplinen variiert.¹¹ Die Naturwissenschaftler sind für eine Evaluierung anhand digitaler Medien besonders gut geeignet, da sie bereits eine ausgeprägte Affinität zur Nutzung dieser Dienste haben.¹² Des Weiteren bieten die Kenntnisse der Autorin als Chemikerin gute Voraussetzungen, um das Verhalten, die Wünsche und Erwartungen der Nutzer fachspezifisch verstehen und entsprechend analysieren zu können.

Durch die Ergebnisse der Studie sollen Rückschlüsse über die Korrelation der Nutzererwartungen an die digitalen Dienstleistungen und dem Angebot der TIB/UB Hannover gezogen werden können. Die Erwartungen eines Nutzers ergeben sich aus seinen Erfahrungen mit digitalen Medien, weshalb es von Interesse ist, das Informationsverhalten zu evaluieren. Aus den Ergebnissen der Evaluierung des Suchverhaltens können Optimierungsoptionen der Suchfunktionalitäten einiger digitaler Dienstleistungen der Bibliothek hergeleitet werden.

Zur Beantwortung der Frage wurde eine qualitative Forschungsmethode gewählt, die durch nicht standardisierte, offene Fragen die Möglichkeit bietet, subjekt- und situationsspezifische Aussagen zu interpretieren.¹³ In dieser Arbeit wurde als Methode die Fokusgruppe gewählt. In Kapitel 3.3 wird diese Methode näher beschrieben und die Durchführung im darauf folgenden Kapitel 3.4 genauer erläutert.

¹¹ Vgl. Tenopir, 2003, S. 11.

¹² Vgl. ebd., S. 28.

¹³ Vgl. Flick, 2007, S. 26 ff.

Im Fokus dieser Studie soll die Wahrnehmung der Bibliothek und ihrer Dienstleistungen durch die Nutzer liegen, die exemplarisch eruiert wird. In diesem konkreten Fall wird sich auf den Bereich der digitalen Informationsversorgung beschränkt. Grund dafür ist, dass eine Evaluierung aller Bestände und Serviceleistungen den Rahmen dieser Arbeit erheblich sprengen würde. Die digitalen Dienstleistungen werden jetzt und in Zukunft für Bibliotheken einen zunehmend wichtigen Teil in ihrem Aufgabenspektrum darstellen. Diesen Teil von Bibliotheken weiter auszubauen und für die Nutzer zu optimieren, sollte als eine Kernaufgabe betrachtet werden. Durch ein besseres Verständnis über die Meinungen und Einstellungen der Nutzer, können Bibliotheken, ihre Serviceleistungen bzgl. einer stärkeren Nutzerorientierung vorantreiben. Für die TIB/UB Hannover bedeutet dies herauszufinden, ob die Nutzer das Angebot wahrnehmen und nutzen. Dabei können die Gründe für eine Nicht-Nutzung erfahren werden, die dann anschließend bei der Entwicklung von Konzepten zur Verbesserung der Leistungen mit einfließen können und sollten.

2 Digitale Dienstleistungen der TIB/UB Hannover

Die Technische Informationsbibliothek und Universitätsbibliothek (TIB/UB) Hannover ist zum einen die Zentrale Fachbibliothek für Technik und Naturwissenschaften (TIB) und zum anderen die zentrale Universitätsbibliothek (UB) zur Informations- und Literaturversorgung der Studierenden, Forschenden und Lehrenden an der Leibniz Universität Hannover (LUH). Seit Ansiedlung der Technischen Informationsbibliothek (TIB) in Hannover im Jahr 1959 – als Deutsche Zentrale Fachbibliothek für Technik sowie Architektur, Chemie, Informatik, Mathematik und Physik – bilden die TIB und die UB eine räumliche und auch eine organisatorische Einheit. Zusammen bieten sie einen unvergleichbaren Bestand, der mit ca. 36.000 E-Journals und 55.000 weiteren digitalen Dokumenten auch herausragende elektronische Ressourcen beinhaltet. Zusätzlich sind 3100 Fachdatenbanken im digitalen Angebot vorhanden.

Die Bestandsentwicklung der Universitätsbibliothek profitiert vor allem in den naturwissenschaftlichen und technischen Fächern von der organisatorischen Verknüpfung mit der TIB. Diese versorgt durch ihren überregionalen Auftrag¹⁴ gemeinsam mit der Universitätsbibliothek dieses fachliche Spektrum der LUH. Auch bei der Vergrößerung der digitalen Bibliothek nutzen beide Bibliotheken die auftretenden Synergieeffekte aus. Zudem haben Studierende sowie Mitarbeiter der Universität nach Authentifizierung die Möglichkeit an jedem Ort und zu jeder Zeit auf die digitalen Dienste¹⁵ zuzugreifen.

Die TIB/UB Hannover fungiert immer noch als hybride Bibliothek, in der Printmedien neben digitalen Medien bereitgestellt werden. Schon 2009 wurde ein Rücklauf der konventionellen Ausleihzahlen festgestellt ohne dass jedoch die Nutzerzahlen in der Bibliothek zurückgegangen sind. Dies zeigt deutlich, dass der digitale Bestand gut angenommen und als Alternative zum Printmedium akzeptiert, die Bibliothek aber auch als Lern- und Arbeitsort genutzt wird.¹⁶

Die digitalen Medien¹⁷ können über unterschiedliche Wege von der Homepage der TIB/UB Hannover abgerufen werden. Der Zugriff auf E-Journals kann über einen Link aus dem Online-Katalog, aber auch direkt über die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)

¹⁴ „die umfassende Beschaffung und Archivierung technisch-naturwissenschaftlicher Literatur“ (<http://www.tib-hannover.de/de/die-tib/bibliothekprofil/>).

¹⁵ In diese Arbeit wird der Begriff „digitale Dienste“ für die digitalen Serviceleistungen der Bibliothek benutzt.

¹⁶ Für alles vorangegangene vgl. Technische Informationsbibliothek und Universitätsbibliothek Hannover (TIB/UB), 2009 und <http://www.tib.uni-hannover.de/de/tibub/ueber-uns/bibliothekprofil.html> und <http://www.tib-hannover.de/de/die-tib/bibliothekprofil/> (zuletzt abgerufen 12.05.2011).

¹⁷ In diese Arbeit wird der Begriff „digitale Medien“ für elektronisch verfügbare Literatur verwendet.

erfolgen. Die Recherche in der EZB liefert neben den Lizenzzeiträumen auch einen Bestandsnachweis für die print-Ausgabe der Bibliothek.

Auf die Portale der E-Book-Pakete von Springer Link, WISO und der Gale Virtual Reference Library kann über einen Link auf der Homepage zugegriffen werden. Die E-Books werden zusätzlich im Online-Katalog nachgewiesen, jedoch häufig mit einer zeitlich verzögerten Freischaltung des Angebots. Dies führt dazu, dass viele vorhandenen E-Books im OPAC nur wenig gut dokumentiert sind. Die Portale bieten jedoch für ihren Bestand jeweils eine eigene Suchmöglichkeit an.

Der Bestandsnachweis für die lizenzierten Datenbanken erfolgt im Datenbank-Infosystem (DBIS). Über diesen Weg kann ein Nutzer die unterschiedlichen Datenbanken ansteuern und erhält, wenn er sich im Campusnetz befindet oder nach Authentifizierung mit dem Bibliotheksausweis, Zugriff. In DBIS wird jedoch nicht nur der lizenzierte Bestand nachgewiesen, sondern es kann auch nach den frei im WWW zugänglichen Datenbanken sowie nach CD-ROM-Datenbanken, die an Rechercharbeitsplätzen genutzt werden können, recherchiert werden. Neben bibliographischen Datenbanken sind auch Volltext- und Faktendatenbanken lizenziert. Für den Fachbereich Chemie sind die wohl wichtigsten Fachdatenbanken der SciFinder von Chemical Abstract Service (CAS) sowie Reaxys (ehemals Crossfire Beilstein/Gmelin) von Elsevier. Diese zeichnen sich vor allem dadurch aus, dass hier die Möglichkeit einer Struktur- und Reaktionssuche, vermutlich die elementarste Form der Suche für viele Chemiker,¹⁸ besteht. Des Weiteren werden jedoch auch Fachbibliographien wie das ISI Web of Knowledge von Thomson Reuters und SciVerse Scopus von Elsevier für die Recherche genutzt.

Es zeigt sich also, dass ein sehr viel breiteres digitales Angebot mit ganz unterschiedlichen Zugriffswegen existiert, als allein im Online-Katalog nachgewiesen werden kann.

Das vielfältige Angebot und die unterschiedlichen Zugriffswege sowie die Möglichkeit Informationsangebote kostenlos im WWW abzurufen, macht es für den Nutzer nicht immer nachvollziehbar, welches der beste und schnellste Weg ist qualitativ hochwertige Literatur zu erhalten. Solange ein Nutzer sich im Campus-Netz befindet, ist es nicht zwingend notwendig über die Homepage auf die digitalen Angebote der Bibliothek zuzugreifen. Die gewünschte Literatur, Zeitschrift, das E-Book oder das Datenbank-Portal kann oftmals auch, falls lizenziert, „gegoogelt“ werden. Das dem Nutzer dabei möglicherweise relevante Informationen verborgen bleiben, ist oft nicht bekannt, ebenso wenig wie es ihm bewusst zu

¹⁸ Diese Vermutung wird dadurch unterstützt, dass die genannten Datenbanken die Struktursuche gleichberechtigt neben einer Textsuche anbieten.

sein scheint, dass er bei einem erfolgreichen Zugriff auf ein digitales Angebot der Bibliothek zurückgreift.

In einer sich dynamisch weiterentwickelnden digitalen Bibliothek spielt das Informationsverhalten der Nutzer eine signifikante Rolle. Die Bibliothek muss sich den Bedürfnissen der Nutzer anpassen, um von diesen weiterhin als essentielle Infrastruktureinrichtung wahrgenommen zu werden. Die Nutzung von digitaler Information, wie z. B. E-Journals, ist in den naturwissenschaftlichen Fächern weit verbreitet.¹⁹ Durch die organisatorische Einheit der TIB/UB Hannover mit der TIB profitieren Studierende und Wissenschaftler dieser Fachrichtungen von einem reichhaltigen Angebot, das auch auf digitaler Seite stetig wächst. Umso wichtiger ist es aber, die Wünsche der Nutzer in die Bestandsentwicklung einfließen zu lassen. Schon Anfang des Jahrtausends stellte die Studie zur *„Zukunft der wissenschaftlichen und technischen Information in Deutschland“*,²⁰ die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) in Auftrag gegeben wurde, diesen Aspekt der Nutzerforschung heraus. Darin heißt es, *„dass die Qualität der WTI-Versorgung aus Nutzersicht im wesentlichen von Verfügbarkeit [...] und Qualität [...] der Informationen, der Effizienz von Nachweis und Beschaffung und der Unterstützung bei ihrer wirkungsvollen individuellen Nutzung bestimmt wird.“*²¹

Hier wird nicht nur ein schneller und einfacher Zugang gefordert, sondern die Information soll sowohl qualitativ hochwertig sein als auch dem Nutzer durch Vermittlung von Informationskompetenz zugänglich gemacht werden. Dies beschreibt deutlich eine Kernaufgabe der Bibliothek im Bereich der Nutzerforschung. Das Nutzerverhalten variiert jedoch in den unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen und mit dem sich stetig verändernden technologischen Fortschritt.²² Daher ist es wichtig, das Informationsverhalten der Nutzer kontinuierlich zu beobachten und Veränderungen zu implementieren.

Die im Rahmen dieser Arbeit zu evaluierende Auswahl digitaler Dienstleistungen aus dem naturwissenschaftlichen Spektrum der TIB/UB Hannover wird zusammen mit der Fokusgruppe innerhalb der Diskussionsrunde vorgenommen. Das Einbinden der Gruppe gewährleistet somit, dass die für diese Personengruppe wichtigsten Dienste angesprochen werden. Ein möglicher Nachteil dabei ist jedoch, dass von den Nutzern wenig wahrgenommene Angebote nicht thematisiert werden könnten. Die Problematiken der Fokusgruppe werden in Kapitel 3.4 näher beschrieben.

¹⁹ Vgl. Tenopir, 2003, S. 28.

²⁰ Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), 2002.

²¹ Ebd., S. 19.

²² Vgl. Tenopir, 2003, S. 28–38.

3 Methoden der Sozialforschung

Bevor die angewendete Methode näher erläutert wird, soll zunächst kurz auf die Entwicklung qualitativer Forschung und ihr Verhältnis zur quantitativen Forschung eingegangen werden. Des Weiteren werden ihre Unterschiede und die Möglichkeit einer Kombination verschiedener Methoden dargestellt.

3.1 Geschichte der qualitativen Forschung

Die qualitative Forschung als Untersuchungsmethode in den Sozialwissenschaften hat ihren Ursprung am Anfang des 20. Jahrhunderts, als ein Streit zwischen den Vertreter empirisch-statistischer Verfahren und Vertretern von wissenschaftlichen Einzelfalluntersuchungen ausbrach. Im Laufe der Zeit setzten sich jedoch die standardisierten, quantitativen Verfahren gegenüber den qualitativen Ansätzen durch, die erst in den 1960er Jahren zunächst in Amerika und ab den 1970er Jahren in Deutschland wieder mehr in den Fokus der sozialwissenschaftlichen Forschung rückten.²³

Doch qualitatives Denken existierte schon sehr viel früher. Die Hermeneutik, als „*Grundlage wissenschaftlicher Interpretation zur Auslegung von Texten [...]*“²⁴ entwickelte sich ausgehend von dem evangelischen Theologen Mathias Flacius Illyricus Mitte des 16. Jahrhunderts bis zu Habermas in das 20. Jahrhundert. Charakteristisch für die Hermeneutik ist die Analyse und Interpretation von subjektiver Bedeutung, einer der Grundgedanken qualitativer Forschung. Die Entwicklungen in der Gegenwart sind durch eine starke Differenzierung in einzelne Wissenschaften geprägt.²⁵

Neben der Hermeneutik entwickelte sich auch die Phänomenologie als ein methodischer Ansatz in der qualitativen Forschung. „*Das Ziel der Phänomenologie im engeren Sinne besteht darin, durch objektive Erkenntnis das Wesen einer Sache zu erfassen [...]. Die untersuchten Phänomene [...] werden so betrachtet, wie sie sind und nicht, wie sie aufgrund von Vorkenntnissen, Vorurteilen oder Theorien erscheinen mögen.*“²⁶

Der symbolische Interaktionismus und die Ethnomethodologie wurden in der sog. Chicagoer Schule²⁷ in den 1920er und 1930er Jahren entwickelt. Während der symbolische Interaktionismus davon ausgeht, „*dass das Verhalten der Menschen weniger von objektiven Umweltmerkmalen geprägt ist als vielmehr von subjektiven Bedeutungen, die Menschen [...]*

²³ Vgl. Flick, 2007, S. 30f.

²⁴ Mayring, 2002, S. 13.

²⁵ Vgl. ebd., S. 13ff.

²⁶ Lamnek, 2005, S. 49.

²⁷ Für weitere Informationen zur Chicagoer Schule vgl. Brock et al., 2009.

ihrer Umwelt zuweisen“, beschäftigt sich die Ethnomethodologie damit, wie die Menschen „*die gesellschaftliche Wirklichkeit und ihr Alltagshandeln mit Bedeutung [...] ausstatten.*“²⁸ Die Frankfurter Schule,²⁹ die schon am Ende der 1930er Jahre durch Schriften von Horkheimer und Adorno zur Kritischen Theorie existierte, erhielt in Deutschland erst in den 1950er Jahre durch Wiedergründung des Instituts für Sozialforschung an der Universität Frankfurt am Main erneut Aufmerksamkeit.³⁰ Es wurden neben empirischen Forschungsmethoden auch qualitative Methoden entwickelt, wie z. B. „*die von Friedrich Pollock durchgeführten Gruppenexperimente und –diskussionen [...].*“³¹ Dennoch konnte sich die qualitative Sozialforschung in Deutschland erst Mitte der 1980er Jahren als eigenständiger Forschungsansatz neben den quantitativen Methoden etablieren.³²

3.2 Quantitative und qualitative Forschung

Auch wenn die qualitative Forschung der quantitativen Forschung bzgl. ihrer wissenschaftlichen Anerkennung immer noch ein wenig hinterher „hinkt“, hat sie sich doch in den letzten Jahren stark weiterentwickelt und das Image des „Stiefkindes“ der quantitativen Forschung weitgehend abgelegt. Sie existiert als eigener wissenschaftlicher Bereich neben der quantitativen Forschung und kann in manchen Fällen auch mit dieser kombiniert werden.³³

Die Unterschiede von qualitativer und quantitativer Forschung sind vor allem in ihren verschiedenen Ansatzpunkten begründet. Während quantitative Forschung „*theoretisch abgeleitete Hypothese aufstellt und prüft*“³⁴ und dabei auf standardisierte Methoden sowie statistische Auswertungen zurückgreift, stützt sich die qualitative Forschung auf „*die Entdeckung neuer theoretischer Konzepte*“³⁵ und die „*Interpretation sozialer Sachverhalte.*“³⁶ Charakteristisch ist hierbei eine sehr offene und flexible Form der Datenerhebung. Im Gegensatz zur quantitativen Forschung haben die klassischen Gütekriterien, Reliabilität und Validität einen kleineren Stellenwert.³⁷ Die Vergleichbarkeit und Verallgemeinerung von Daten und Ergebnissen ist in qualitativer Forschung daher nicht gegeben und erhebt darauf auch keinen Anspruch.

²⁸ Bortz et al., 2006, S. 304f.

²⁹ Für weitere Informationen zur Geschichte der Frankfurter Schule vgl. u. a. Walter-Busch, 2010.

³⁰ Vgl. Brock et al., 2009, S. 139ff.

³¹ Seipel et al., 2003, S. 23.

³² Vgl. ebd., S. 26.

³³ Vgl. Flick, 2006, S. 15ff.

³⁴ Seipel et al., 2003, S. 13.

³⁵ Ebd.

³⁶ Gläser et al., 2010, S. 27.

³⁷ Vgl. Mayring, 2002, S. 140ff.

Ein Anwendungsgebiet quantitativer Methoden liegt also im Bereich von standardisierten Befragungen z. B. zur Messung von Zufriedenheit mit einem bestimmten Produkt oder einer Institution. Die Messung läuft „*durch Zuweisung von Zahlenwerten zu den Skalenpunkten*“³⁸ ab, wodurch die Ergebnisse vergleichbar werden.³⁹ Die Stärke dieser Methodik liegt vor allem darin, dass die Möglichkeit besteht, viele Untersuchungen in wenig Zeit durchzuführen und die Ergebnisse sich sehr gut verallgemeinern lassen. Eine Schwachstelle findet sich jedoch dahingehend, dass der Bedeutungszusammenhang der Untersuchung zu wenig beachtet wird und somit relevante Facetten nicht mit einbezogen werden können.⁴⁰

Im qualitativen Ansatz werden anstelle von Zahlen, Texte oder Objekte verwendet, die mit Hilfe von nicht standardisierten Befragungsmethoden erstellt worden sind. Durch individuelle Äußerungen wird ein höherer Informationsgehalt erhalten als bei der Auswertung von Messdaten.⁴¹ Der sich aus dieser Methodik ergebende Vorteil ist, dass „*detaillierte und genaue Analysen weniger Fälle erstellt werden können*.“⁴² Der thematische Kontext kann von den Befragten deutlich besser dargelegt werden. Der Mangel an Verallgemeinerungsmöglichkeit und meist zeitintensive Analysen zählen dagegen zu den Schwächen dieser Methodik.⁴³

Welche Methode für das spezifische Forschungsvorhaben nun besser geeignet ist, muss am jeweiligen Forschungsgegenstand und der Formulierung der Forschungsfrage festgemacht werden.⁴⁴ Durch Kombination beider Methoden können jedoch Synergieeffekte genutzt und die jeweiligen Grenzen aufgehoben werden.⁴⁵ Diese Ergänzung eignet sich dann, „*wenn es darum geht, den Kausalzusammenhang zu suchen, der den statistischen Zusammenhang verursacht*.“⁴⁶

Die in dieser Arbeit durchgeführte Studie beschränkt sich vor allem auch aus zeitlichen Gründen auf den Einsatz einer qualitativen Methode. Die Ergebnisse können jedoch als Grundlage für weitere Studien dienen, die sowohl qualitative als auch quantitative Methodiken umfassen können. Ein Ausblick auf mögliche Folgestudien wird im Kapitel 5.5.2 gegeben.

³⁸ Bortz et al., 2006, S. 297.

³⁹ Vgl. ebd.

⁴⁰ Vgl. Flick, 2009, S. 27.

⁴¹ Vgl. Bortz et al., 2006, S. 297.

⁴² Flick, 2009, S. 27.

⁴³ Vgl. ebd.

⁴⁴ Vgl. ebd., S. 39.

⁴⁵ Vgl. ebd., S. 27.

⁴⁶ Gläser et al., 2010, S. 27.

3.3 Quantitative und qualitative Forschung in der Informationswissenschaft

Im Bereich der Nutzerforschung in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft wurden vor allem im angloamerikanischen Raum seit den 1990er Jahren vergleichbare Studien durchgeführt. C. Tenopir skizziert in ihrem Übersichtsartikel,⁴⁷ dass es im Bibliotheksbereich seit Mitte der 1990er Jahre mehr als 200 individuelle Veröffentlichungen zur Nutzerforschung über digitale Medien gegeben hat. Es wurden unterschiedliche qualitative und quantitative Methoden eingesetzt, um das Verhalten der Nutzer gegenüber elektronischen Ressourcen zu evaluieren. Daneben wurden vor allem auch im deutschsprachigen Raum Nutzerzufriedenheitsumfragen durchgeführt, um so den Servicebereich der Bibliothek an die Nutzerbedürfnisse anzupassen.⁴⁸

Auf die unzähligen quantitativen Methoden und die Auswertung von Benutzungsaspekten über die Generierung von LogFile User Protocols⁴⁹ möchte ich hier jedoch nicht weiter eingehen, sondern mich lediglich auf qualitative Studien zum Rechercheverhalten und zur Nutzung von elektronischen Medien beschränken, denn auch im Bereich der qualitativen Methodik finden sich dazu viele Studien und Publikationen. Der größte Teil beschäftigt sich dabei mit dem Nutzerverhalten im Bezug auf dessen Informationskompetenz. In der vorliegenden Arbeit wird versucht, sich auf eine Auswahl zu beschränken, die sich hauptsächlich mit dem Informationsverhalten von Nutzern gegenüber elektronischen Ressourcen beschäftigt und Fokusgruppen bzw. Gruppendiskussionen als methodische Grundlagen verwendet. Eine Konzentration auf diesen relativ kleinen Ausschnitt lässt sich damit begründen, dass ein Blick auf Studien geworfen werden soll, die mit der hier gestellten Forschungsfrage vergleichbar sind. Das Suchverhalten der Nutzer in digitalen Medien und die damit verbundenen Erwartungen der Nutzer an die verfügbaren Dienstleistungen lassen sich mit Hilfe qualitativer Befragungsmethoden gut evaluieren. Die inhaltsreichen Daten ermöglichen einen Einblick in Verhalten und die Erfassung von Meinungen der Befragten, wodurch der Forschungsgegenstand subjektbezogen in einem spezifischen Kontext interpretiert werden kann.⁵⁰

⁴⁷ Vgl. Tenopir, 2003, S. 2f.

⁴⁸ Vgl. Ceynowa et al., 2004 und Clajus et al., 2001. Auch an der TIB/UB wurde im Jahre 2006 eine Nutzerzufriedenheitsumfrage vom Institut für angewandte Sozialwissenschaften GmbH (infas) durchgeführt, woraufhin mit Hilfe von Studiengebühren das Angebot an Lehrbüchern sowie die Öffnungszeiten aufgestockt werden konnten. Die Ergebnisse wurde im April 2007 dem Beirat der Universitätsbibliothek vorgestellt. Die FH Hannover führte im Jahr 2009 ebenfalls eine Online-Benutzerumfrage durch. Siehe dazu Blasetti, 2009.

⁴⁹ Für eine genauere Erklärung und die Einsatzmöglichkeiten für Bibliotheken s. Covey, 2002, S. 23ff.

⁵⁰ Vgl. Flick, 2007, S. 5f.

Eine Studie von B. Valentine evaluierte schon 1993 eine ähnliche Thematik an Studierenden des Linfield Colleges in McMinnville, OR, mit Hilfe von Fokusgruppen und individuellen Interviews.⁵¹ In Deutschland hat das BIS Oldenburg im Jahr 1998 Fokusgruppeninterviews zur elektronischen Informationsvermittlung durchgeführt. Die Autoren beschreiben, wie sie die Methode des Fokusgruppeninterviews zur Beantwortung einer Reihe von Fragen bezüglich der Benutzung der neuen Medien in der Bibliothek angewendet haben.⁵²

Ebenfalls Mitte der 1990er Jahre führte die University of Nebraska Medical Center Library Fokusgruppen zur Ermittlung des Informationsbedarfs aber auch der notwendigen Ressourcen durch. Neben der Nutzung des Bestandes und den Zugriff auf Information sollte auch die Nutzbarkeit der Ressourcen ermittelt werden.⁵³

Die Xavier University Library (Cincinnati, Ohio) hat Anfang der 1990er Jahre im Rahmen eines Total Quality Management Ansatzes mit Hilfe von Fokusgruppen die Nutzerwahrnehmungen und -bedürfnisse im Bezug auf ihre Bibliothek evaluiert. Die Ergebnisse wurden anschließend zur Entwicklung einer Nutzerumfrage verwendet.⁵⁴

An der Campus-Bibliothek der University of Wales Institute, Cardiff wurde Ende der 1990er Jahre eine qualitative Studie in Form von Fokusgruppen durchgeführt, um die Nutzererwartungen an die Serviceleistungen der Bibliothek zu evaluieren. Die vier heterogen zusammengesetzten Fokusgruppen diskutierten über verschiedene Themen aus dem Servicebereich der Bibliothek. Die Durchführung und die Ergebnisse wurden von J. Welsh in einem Artikel zusammengefasst.⁵⁵

Eine weitere Studie wurde im Jahr 2003 von M. Waldman veröffentlicht.⁵⁶ Auch wenn hier keine Fokusgruppen zum Einsatz kamen, ist diese quantitative Nutzerumfrage dennoch von Interesse. Hier werden sowohl Suchverhalten als auch Nutzung von elektronischen Ressourcen von Studierenden untersucht.

Einen Überblick zu zahlreichen Nutzerstudien seit Anfang der 1940er Jahre bis Ende der 1990er Jahre liefert ein Artikel von Rania Siatri.⁵⁷

Eine relativ aktuelle Publikation aus dem Jahr 2010 befasst sich mit der Studie über die Nutzung von E-Books durch Studierende und Wissenschaftler der Geowissenschaften, wobei

⁵¹ Vgl. Valentine, 1993.

⁵² Vgl. Gläser et al., 1998.

⁵³ Vgl. Williams et al., 1996, S. 335ff.

⁵⁴ Vgl. Warnken et al., 1992.

⁵⁵ Vgl. Welsh, 2000, S. 93ff.

⁵⁶ Vgl. Waldman, 2003.

⁵⁷ Vgl. Siatri, 1999.

hier sowohl eine quantitative Umfrage als auch qualitative Fokusgruppen angewendet wurden.⁵⁸

An der University of Rochester haben Foster und Gibbons eine Reihe von unterschiedlichen qualitativen Methoden zur Evaluierung des Bibliotheksservices und der Nutzererwartungen sowie -bedürfnissen durchgeführt. In dem sog. Undergraduate Research Project kamen neben Befragungstechniken in Bezug auf das Rechercheverhalten auch ethnographische Methoden zum Einsatz.⁵⁹

Ethnographische Beobachtungen können auch zur Evaluierung von Nutzerbedürfnissen herangezogen werden,⁶⁰ wobei eine methodische Triangulation mit Fokusgruppen oder Interviews sinnvoll sein kann, um überprüfen zu können, in wie weit sich Aussagen der Teilnehmer mit tatsächlichem Verhalten decken. In Kapitel 5.4 wird auf die Triangulation von Methoden bzgl. der Grenzen qualitativer Forschung näher eingegangen.

Die in dieser Studie durchgeführte Evaluierung des Nutzerverhaltens im Bezug auf die digitalen Dienstleistungen der TIB/UB Hannover soll es ermöglichen, die Erwartungen der Nutzer zu analysieren. Für die Bibliothek ist es wichtig zu wissen, wie sich ihre Nutzer in der heutigen Informationsgesellschaft verhalten, damit sie ihr Serviceangebot entsprechend nutzerorientiert darauf abstimmen kann. Im Vergleich zu anderen Studien ist das Ziel dieser Arbeit u. a. herauszufinden, in wie weit die Teilnehmer über das Angebot der Bibliothek informiert sind.

3.4 Die Methode – Fokusgruppe

Zur Beantwortung der in dieser Arbeit gestellten Forschungsfrage wurde die qualitative Methode der Fokusgruppe, auch Gruppendiskussion genannt, gewählt. Obwohl es im englischen wie im deutschen Sprachgebrauch Unterschiede zwischen der Fokusgruppe und der Gruppendiskussion gibt,⁶¹ werden in dieser Arbeit beide Begriffe synonym verwendet.

Dennoch besteht auch hinsichtlich einer Definition des Begriffs Fokusgruppe im deutschen wie im englischen Sprachraum keine Einigkeit. Die meisten werden relativ allgemein gehalten, um die unterschiedlichen Variationen der Methode erfassen zu können.⁶² Vor allem im englischen Sprachraum kann es vorkommen, dass Begriffe wie „focus group“ oder „group interview“ auch gleichbedeutend verwendet werden, was jedoch zu begrifflicher Verwirrung

⁵⁸ Vgl. Foote et al., 2010.

⁵⁹ Vgl. Foster/Gibbons, 2007.

⁶⁰ Vgl. Greifeneder et al., 2007, S. 838.

⁶¹ Vgl. Bohnsack et al., 2009, S. 493ff.

⁶² Vgl. Lamnek, 2005, S. 26f.

führen kann.⁶³ Eine von Barbour und Kitzinger eingeführte Definition zeigt sich daher ebenso allgemein in dem Versuch, Begrifflichkeiten zusammen abzudecken, in dem sie sagen, dass „*Any group discussion may be called a focus group as long as the researcher is actively encouraging of, and attentive to, the group interaction.*“⁶⁴ Im Gegensatz zum Interviewverfahren, in dem die Fragen, auch in einer Gruppe, jedem einzelnen Teilnehmer gestellt werden, bedeutet dies, dass sich die Fokusgruppen durch eine rege Diskussion zwischen den Teilnehmern auszeichnet.

Fokusgruppen finden hauptsächlich in der Marktforschung als „*gruppenbezogenes Forschungsverfahren*“ Anwendung,⁶⁵ sie werden aber auch zunehmend in der Sozialforschung als Methode zum Sammeln von qualitativen Daten eingesetzt.⁶⁶ In der Bibliotheks- und Informationswissenschaft sind Fokusgruppen gut geeignet, um herauszufinden, was eine Gruppe von Personen über den Service und die Dienstleistungen einer Bibliothek denkt. Bedingt durch die Gruppendynamik während der Diskussion können mehr Informationen über die Nutzer erhalten werden, „*als zunächst erfragt werden.*“⁶⁷

Die Diskussion wird von einem Moderator geleitet. Dieser kann in Person des Forschenden auftreten oder aber eine in die Forschungsmaterie eingearbeitete externe Person sein. Für beide Methoden gibt es sowohl Pro- als auch Contra-Argumente. Der Forscher selbst verfügt bzgl. der Fragestellung und dem Forschungsgegenstand gegenüber einer externen Person, die zunächst eingearbeitet werden müsste, i. d. R. über eine größere sachliche wie fachliche Kompetenz. Eine externe Person hat hingegen einen genügend großen Abstand zum Forschungsgegenstand, so dass eine mögliche Beeinflussung der Befragten durch den Forschenden ausgeschlossen werden kann.⁶⁸ Der Moderator sollte jedoch innerhalb der Diskussionsrunde in der Lage sein, eine lockere und angenehme Atmosphäre zu schaffen, ohne dabei den Blick für das Forschungsvorhaben zu verlieren. Dabei ist es wichtig, den Teilnehmern mit Respekt zu begegnen, genau zuzuhören und gedanklich schnelle Rückschlüsse zu ziehen, um die mögliche Richtung, in welche die Diskussion führen kann, zu antizipieren.⁶⁹ Der Moderator sollte nicht aktiver Teilnehmer der Diskussion sein und sich dementsprechend zurückhaltend verhalten, damit die Gruppe nicht unbewusst beeinflusst werden kann. Dennoch kann er eigene Thesen oder Interpretationen einwerfen, Äußerungen in Frage stellen oder Konsequenzen aufzeigen, um weitere Beiträge und Gedanken der

⁶³ Vgl. ebd., S. 26.

⁶⁴ Barbour, 1999, S. 20.

⁶⁵ Vgl. Bohnsack, 2009, S. 493.

⁶⁶ Vgl. Knodel, S. 35.

⁶⁷ Vgl. Gläser et al., 1998, S. 1914.

⁶⁸ Vgl. Lamnek, 2005, S. 439. und Barbour, 2007, S. 49–51.

⁶⁹ Vgl. Kuniavsky, 2008, S. 227.

Teilnehmer hervorzurufen.⁷⁰ Die Diskussion kann durch drei unterschiedliche Formen gesteuert werden. Die formale Leitung beinhaltet lediglich das Festlegen des Anfangs- und Endpunktes sowie die Erstellung einer Rednerliste. Bei der thematischen Steuerung kommt dem Moderator zusätzlich die Aufgabe zuteil, neue Fragen zu stellen und Themen zu vertiefen. Die Steuerung der Dynamik umfasst schließlich auch das Anstoßen von Gesprächen durch Provokation oder aktives Einbeziehen von stilleren Diskussionsteilnehmern.⁷¹

Um eine thematische Steuerung der Diskussionsrunde zu gewährleisten, kann auch für die Fokusgruppendifkussion ein Leitfaden erstellt werden. Er gibt innerhalb des Forschungskonzepts einen Gesprächsrahmen vor. Die Fragen sollten relativ offen und vage formuliert werden, damit die Teilnehmer zur Diskussion angeregt werden und nicht zu viele Konzepte beinhalten, um die Teilnehmer nicht zu überfordern. In der Regel werden innerhalb der Diskussionsrunde durch spontane Äußerungen Fragen abgehandelt, ohne dass der Moderator diese stellen muss.⁷²

Die Entscheidung zur Durchführung einer Fokusgruppe zu einem bestimmten Forschungsthema kann viele Vorteile bieten, jedoch bringt auch diese Methode einige Nachteile mit sich. Neben der Überlegung, ob der Forschungsgegenstand mit Hilfe einer Fokusgruppe analysiert werden kann, müssen die sich ergebenden Nachteile gegenüber den Vorteilen abgewogen werden. Die Umstände einer Gruppendiskussion begünstigen zwar Meinungsänderungen, Themenabweichungen und „Schweiger“,⁷³ die Befragten können aber auch unbeachtete Themen aufbringen und sich differenzierter ausdrücken, als dies bei standardisierten Umfragen möglich ist. Des Weiteren kann durch eine entspannte Atmosphäre die Mitarbeit von stilleren Teilnehmern begünstigt werden.⁷⁴ Die genannten Nachteile können indes durch geschicktes Handeln seitens des Moderators kompensiert werden.

3.5 Durchführung der Fokusgruppe

Die Fokusgruppe wurde am 10.03.2011 zwischen 15:00 und 17:00 Uhr in einem Seminarraum am Institut für Organische Chemie der LUH durchgeführt. Sie bestand aus acht Teilnehmern, davon zwei Frauen und sechs Männer aus dem Fachbereich Chemie im Alter von 25 bis 40 Jahren. Die Gruppe setzte sich aus wissenschaftlichen Mitarbeitern, einem Studenten und einem Dozenten zusammen. Die wissenschaftlichen Mitarbeiter sowie der

⁷⁰ Vgl. Lamnek, 2005, S. 441–447.

⁷¹ Vgl. Flick, 2007, S. 253f.

⁷² Knodel, S. 36f.

⁷³ Lamnek, 2005, S. 473.

⁷⁴ Ebd., S. 472.

Dozent, der gleichzeitig der Leiter der Arbeitsgruppe von fünf der sechs wissenschaftlichen Mitarbeitern ist, kommen bezüglich ihres fachlichen Kontextes aus dem Institut für Organische Chemie, womit dieses Fachgebiet innerhalb der Gruppe stark überrepräsentiert ist. Durch diese Homogenität der Gruppe im Bezug auf die fachliche Ausbildung, aber auf Grund ihres unterschiedlichen Ausbildungsstandes konnte einem Prinzip, welches von Barbour im Bezug auf die Konstellation der Gruppe formuliert wurde, gefolgt werden. Darin beschreibt sie, dass für eine erfolgreiche Diskussion innerhalb der Gruppe darauf geachtet werden soll, *„that participants will have enough in common with each other [...], yet have sufficiently varying experiences or perspectives in order to allow for some debate or differences of opinion.“*⁷⁵

Durch die Zusammengehörigkeit von sechs der acht Teilnehmer im alltäglichen Leben als Arbeitsgruppe und die Durchführung der Gruppe in ihrer natürlichen Umgebung konnte eine Laborsituation fast vollkommen ausgeschlossen werden. Somit ist diese Fokusgruppe dem Prinzip einer Realgruppe sehr nahe gekommen. Realgruppen sind *„Gruppen, deren Mitglieder sich nicht erst bei der Diskussion kennenlernen, sondern schon näher [kennen].“*⁷⁶ Es ist in der Literatur nicht unumstritten, ob für Gruppendiskussionen die Verwendung von Realgruppen oder künstlich zusammengesetzte Gruppen besser sind. Zum einen ermöglicht eine real existierende Gruppe *„Sinnstruktur und Orientierungsrahmen der Gruppe“*⁷⁷ im Kollektiv zu generieren, zum anderen könnte durch die Bekanntschaft untereinander die Gruppendynamik dahingehend verändert werden, dass durch nonverbale Kommunikation Informationen unabsichtlich kaschiert werden.⁷⁸

Die Zusammensetzung dieser Fokusgruppe ergab sich aus den Schwierigkeiten bei der Rekrutierung der Teilnehmer. Zunächst wurde ein Informationstext zum Forschungsvorhaben mit Fragen zur demographischen und thematischen Einordnung für die Fokusgruppe über den E-Mail-Verteiler am Institut für Organische Chemie verschickt. Bei einer Datenbank-Schulung für Chemiker in der Bibliothek wurden zudem Teilnehmer direkt angesprochen, jedoch ohne Erfolg. Möglicherweise war der Zeitpunkt am Ende der Schulung schlecht gewählt. Des Weiteren wurde eine E-Mail an den Fachrat Chemie, Biochemie, Life Science der LUH geschickt. Nachdem über diese Kanäle keine Rückmeldung erfolgte, wurde sowohl ein Dozent in der Organischen Chemie als auch der schon per E-Mail benachrichtigte Fachrat telefonisch kontaktiert. Die Informations-E-Mail wurde daraufhin vom Dozenten an einen

⁷⁵ Barbour, 2007, S. 3.

⁷⁶ Loos et al., 2001, S. 22.

⁷⁷ Schirmer et al., 2009, S. 219.

⁷⁸ Vgl. Kuniavsky, 2008, S. 211.

weiteren Verteiler in der Anorganischen Chemie weitergeleitet und der Fachrat lud zur öffentlichen Sitzung ein, damit das Forschungsvorhaben persönlich vorgestellt werden konnte. Bei der Vorstellung im Fachrat konnte lediglich ein Student zur Teilnahme motiviert werden. Die scheinbar vorteilhaft gelegte Durchführung der Fokusgruppe in die Semesterferien erwies sich hier als trügerisch, da die Masterstudierenden der Wirk- und Naturstoffchemie, die für die Studie geeignet wären,⁷⁹ auf Grund von Klausurvorbereitungen nicht gewillt waren teilzunehmen. Aus den Instituten wurde weiterhin keine Rückmeldungen erhalten, weshalb ein weiterer, diesmal von Erfolg gekrönter Versuch unternommen wurde, den schon kontaktierten Dozenten und seine Arbeitsgruppe mit Hilfe von Naturalien als Belohnung für die Teilnahme zu gewinnen. Da eine finanzielle Entschädigung der Teilnehmer nicht geleistet werden konnte und wollte, war die Autorin bei der Rekrutierung vor allem auf den guten Willen der in Frage kommenden Personengruppen angewiesen. Eine freiwillige Teilnahme wurde auch angestrebt um Personen auszuschließen, die sich lediglich aus finanziellen Gründen an der Fokusgruppe beteiligen würden. Es ist zu befürchten, dass diese Personen wenig Interesse gegenüber dem Forschungsgegenstand zeigen und somit wenig zur Diskussion beitragen können bzw. wollen. Bei einer freiwilligen Teilnahme zeichnen sich die Personen dagegen durch ein besonderes Interesse an ihrem Fach aber auch am Forschungsgegenstand, in dieser Studie unter anderem der Serviceleistungen der Bibliothek, aus. Für die Personengruppe, bestehend aus Studierenden und Wissenschaftlern, welche für diese Studie in Betracht gezogen werden sollte, konnte eine freiwillige Beteiligung (ohne finanzielle Entschädigung) angenommen werden, da vor allem die Studierenden aus dem Fachrat als engagierte Personengruppe angesehen werden kann. Offensichtlich war diese Annahme jedoch verkehrt. Die aufgetretenen Probleme stammen möglicherweise zusätzlich auch daher, dass Wissenschaftler und Studierende schlichtweg zu sehr mit ihrer eigenen Arbeit beschäftigt waren. Dieses ethische Problem wurde auch von R. Barbour erkannt, in dem sie genau dieses Szenario beschreibt: „*we need to be mindful [...] with regard to the demands we make of people such as busy professionals [...]*“.⁸⁰

Zur Vorbereitung der Diskussion wurde ein Leitfaden mit Fragen bezüglich des Forschungsvorhabens entwickelt.⁸¹ Dieser diente der Moderatorin vor allem als Orientierung aber auch als Diskussionssteuerung. Der Leitfaden ist grob in drei Teile gegliedert und beginnt mit einer sehr allgemeinen und vage gestellten Frage, um die Diskussion anzuregen.

⁷⁹ Masterstudierende kommen im Vergleich zu Bachelorstudierenden hierfür eher in Frage, da sie schon über weitaus mehr Erfahrungen im Umgang mit den Recherchertools verfügen.

⁸⁰ Barbour, 2007, S. 54.

⁸¹ Der Leitfaden wurde mit Hilfe von Kuniavsky, 2008 und Barbour, 2007 entwickelt und ist dieser Arbeit im Anhang (Kap. 8.2) beigelegt.

Im zweiten Teil werden spezifischere Fragen zu einzelnen Dienstleistungen gestellt. Der dritte und abschließende Teil fragt konkret und zukunftsgerichtet nach Verbesserungen. Die Reihenfolge der Fragen ist nicht strikt vorgegeben und kann sich somit dem Diskussionsverlauf anpassen. Außerdem müssen nicht zwangsläufig alle Fragen gestellt werden, da die Diskussionsrunde möglicherweise, auch auf Grund einer nondirektiven Gesprächsführung,⁸² einige Themen nicht ansprechen wird. Nichts desto trotz können die Fragen zur Aufrechterhaltung des Gesprächsverlaufs oder bei Erschöpfung einer Thematik genutzt werden.

Die Fokusgruppendifkussion wurde digital mit einem Voicerekorder (Philips Digital Voice Tracer LFH 620) aufgenommen. Die Audioaufnahme wurde der Videoaufnahme vorgezogen, um die natürliche Situation der Diskussion so weit wie möglich zu erhalten. Zudem kann eine Videoaufnahme sich dadurch nachteilig auswirken, dass die Teilnehmer sich potentiell weniger wohl fühlen. Zusätzlich ist eine Anonymisierung komplizierter – ganz zu schweigen von dem logistischen Aufwand, den eine Videoaufnahme mit sich bringen kann.⁸³ Ein nicht von der Hand zu weisender Vorteil ist jedoch, dass mit einem Video die nonverbale Kommunikation erheblich besser eingefangen werden kann.⁸⁴ Die Körpersprache kann sowohl Unwohlsein, aber auch, z. B. durch ein Nicken, Zustimmung signalisieren.⁸⁵ Diese kann bei einer Tonbandaufnahme nicht mehr rekonstruiert werden, was dazu führen könnte, dass vor allem die wichtige nonverbale Kommunikation der stilleren Teilnehmer bei der Transkription einer Tonbandaufnahme nicht berücksichtigt werden kann. Für Studien, die ihren Schwerpunkt auch auf körperliche Reaktionen legen, empfiehlt sich daher eine Videoaufnahme. Da in diesem Forschungsvorhaben der Fokus jedoch auf den inhaltlichen Aussagen liegt, ist die Mimik der Teilnehmer nicht von höchster Priorität. Einzig die Identifizierung der Sprecher im Zuge der Transkription würde erleichtert werden. Aus diesem Grund wurden während der Diskussion Notizen gemacht sowie ein Gesprächsprotokoll geführt.

Vor der Aufzeichnung wurde den Teilnehmern in einer Einführung sowohl kurz die Thematik als auch die Methode erläutert. Damit für die Auswertung eine demographische Einordnung der Teilnehmer möglich ist, wurden diese gebeten einen kurzen Fragebogen auszufüllen.⁸⁶ Dieser kann auch als Screening für die Rekrutierung geeigneter Teilnehmer angewendet werden. Neben den demographischen wurden auch Fragen zur thematischen Einordnung

⁸² Vgl Lamnek, 2005, S. 443. und Tabelle 9.2.

⁸³ Vgl Barbour, 2007, S. 76f.

⁸⁴ Vgl. ebd., S. 76.

⁸⁵ Vgl. Kuniavsky, 2008, S. 225.

⁸⁶ Anhang Kap. 8.1.

gestellt. So konnte sichergestellt werden, dass für die Studie geeignete Personen befragt wurden. Des Weiteren wurde den Teilnehmern die Vorgehensweise verdeutlicht und jeweils eine Einverständniserklärung⁸⁷ für die Audio-Aufzeichnung eingeholt. Anschließend wurde in einer Vorstellungsrunde die Frage nach der Rolle digitaler Medien im Alltag der Teilnehmer gestellt.

Der Einstieg in die Fokusgruppe und somit der Beginn einer Diskussion wird häufig mit sogenannten „*stimulierenden Material*“⁸⁸ initiiert. Barbour zur Folge sollte das Material in der Lage sein „*to break the ice [und] [...] give permission to raise difficult issues.*“⁸⁹ In der vorliegenden Studie wurde eine sehr allgemeine Frage dazu genutzt, die Diskussion anzuheizen und verschiedene Meinungen zu erhalten. Auch wenn dies nicht das typischerweise benutzte Einstiegsmaterial ist, wie zum Beispiel Bilder oder Cartoons,⁹⁰ konnten dennoch durch die bewusst sehr vage gehaltene Fragestellung unterschiedliche Beiträge zum allgemeinen und thematischen Suchverhalten erhalten werden.

Die Moderation dieser Fokusgruppe wurde in diesem Fall von der Autorin selbst übernommen. Wie schon erläutert, ist eine solche Vorgehensweise prinzipiell möglich, jedoch müssen denkbare Fehlerquellen beachtet werden. Zum einen können zwar Äußerungen der Teilnehmer verstanden und eingeschätzt werden. Zum anderen können die Teilnehmer aber durch diese Nähe bei bestimmten Themen, möglicherweise auch unbewusst, beeinflusst werden. Somit könnten interessante Themenbereiche gar nicht angesprochen oder überhört werden. Durch die große Kenntnis des Forschungsgegenstandes auf Seiten der Moderatorin könnten Teilnehmer verunsichert werden und dadurch vermeintlich falsche Aussagen nicht aufbringen. In der durchgeführten Gruppendiskussion fiel dies mehrfach durch Rückfragen an die Moderatorin auf. Bei einer derartigen Konstellation muss sehr genau darauf geachtet werden, die Beeinflussung und Verunsicherungen der Teilnehmer so gering wie möglich zu halten. Aus diesem Grund wurden die Teilnehmer bei der Vorstellung der Methode und Thematik explizit drauf hingewiesen, dass keine Antwort falsch sei sowie jeder jedem widersprechen dürfe.

Die Auswertung der Fokusgruppe wird im folgenden Kapitel 3.6 erläutert und die Ergebnisse in Kapitel 4 dargestellt. In Kapitel 5 erfolgt eine Diskussion der Ergebnisse wobei anschließend in Kapitel 5.5 ein Fazit gezogen wird.

⁸⁷ Anhang Kap. 8.3.

⁸⁸ Barbour, 2007, S. 84ff. Hier als Übersetzung des dort benutzten Begriffs „stimulus material“.

⁸⁹ Ebd., S. 84.

⁹⁰ Vgl. ebd., S. 84f.

3.6 Auswertung der Fokusgruppe

Die aus der Diskussionsgruppe erhaltenen Daten mussten für die Auswertung zunächst aufbereitet werden. Die Rohdaten wurden transkribiert, analysiert und anschließend interpretiert sowie die Ergebnisse diskutiert. Für die Analyse qualitativer Daten können unterschiedliche Verfahren angewendet werden. Neben der freien Interpretation, die zwar weit verbreitet ist, jedoch keine etablierte Methode zur Datenauswertung darstellt,⁹¹ sind das Kodierungsverfahren der Grounded Theory,⁹² die Diskursanalyse⁹³ sowie die qualitative Inhaltsanalyse⁹⁴ bedeutende Analyseverfahren in der qualitativen Forschung. Die vorliegende Studie wird in Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring⁹⁵ analysiert und interpretiert. Da in einem offenen Diskussionsverlauf mit Hilfe eines Leitfadens die Daten in einer relativ freien Form gewonnen wurden, scheint auch eine freiere Form der Analyse angemessen. Aus diesem Grund wird Mayrings regelgeleitete Inhaltsanalyse nicht ganz strikt angewendet.

Damit für die Auswertung eine gewisse Reproduzierbarkeit gewährleistet ist, werden die Faktoren, die einen Einfluss auf das Ergebnis haben können, wie die Transkription, die Kategorien aber auch die Sitzverteilung der Fokusgruppe im Folgenden näher beschrieben.

3.6.1 Transkription der Diskussion

Da „*die Voraussetzung wissenschaftlicher Untersuchungen mündlicher Kommunikationsprozesse*“⁹⁶ eine textliche Grundlage ist, musste die Aufnahme der Fokusgruppendifkussion verschriftlicht werden. Sie wird mit Hilfe eines Transkriptionssystems fixiert, wobei auch das Verhalten durch Symbole festgehalten werden kann.⁹⁷

Die Transkription der Daten beschreibt innerhalb des Prozesses der Datenanalyse zunächst die erste Phase.⁹⁸ Hierbei werden die sekundären Tondaten in tertiäre Textdaten umgewandelt. Es gibt unterschiedliche Methoden und Regeln der Transkription. Welches System oder welche

⁹¹ Vgl. Gläser et al., 2010, S. 45.

⁹² Vgl. Strauss et al., 2010]. Weiteres hierzu findet sich auch bei Strauss et al., 2010, in Teil 2 von Strauss, 1998 sowie Breuer, 2009.

⁹³ Vgl. Kap. 4 in Loos et al., 2001, S. 59ff. Weiteres zur Diskursanalyse siehe auch Kap. 7.3 und Kap.8 in Bohnsack, 2003, S. 121ff.

⁹⁴ Vgl. Kap. XII.4 in Diekmann, 2009, S. 607ff.

⁹⁵ Vgl. Mayring, 2008. Auf die anderen Verfahren soll hier nicht weiter eingegangen werden. Hier sei auf die angegebene Literatur verwiesen.

⁹⁶ Dittmar, 2009, S. 31.

⁹⁷ Vgl. ebd., S. 51f.

⁹⁸ Vgl. Höld, 2009.

Regeln angewendet werden, um die Sprache in eine fixierte Form zu übertragen, ist abhängig vom jeweiligen Forschungsgegenstand.⁹⁹

Für eine erfolgreiche Inhaltsanalyse bietet sich die wörtliche Transkription in Form eines Wortprotokolls an, auch „*um so wenig Information wie möglich zu verlieren.*“¹⁰⁰ Zur Gewährleistung einer besseren Lesbarkeit wurde das Transkript jedoch in normales Schriftdeutsch übertragen. Das bedeutet, dass jeder Dialekt bereinigt, Grammatikfehler ausgebessert sowie Satzbau und Stil korrigiert wurden.¹⁰¹ Dieser Schritt konnte in der vorliegenden Studie problemlos durchgeführt werden, da für die Analyse weniger die sprachlichen als die inhaltlichen Aspekte der Diskussionsrunde von Bedeutung waren. Das wörtliche Transkript ist aus Datenschutzgründen in dieser öffentlich zugänglichen Arbeit nicht enthalten, damit keine Rückschlüsse auf die Teilnehmer der Fokusgruppe möglich sind. Es wurden in Anlehnung an Flick und Schirmer folgende Transkriptionsregeln benutzt:¹⁰²

Textverarbeitungsprogramm	Word 97-2003
Schrift	Times New Roman, 12
Rand	Links: 2,5/Rechts: 2,5
Zeilennummer	5, 10, 15, ... jede Seite neu
Zeilenabstand	1
Seitenzahlen	Unten rechts
Zeilenausrichtung	Block
Moderatorin	Y
Diskussionsteilnehmer	A, B, ... H
Orthographie	Bereinigt, grammatikalische und stilistische Korrekturen
Interpunktion	Konventionell
Unverständliches	(...)
Schwer verständliche, vermutete Äußerung	(anbietet)
Weggelassenes	[...]
Zahlen	Ziffern, ausgeschrieben bis neun

TAB. 1: TRANSKRIPTIONSREGELN

⁹⁹ Vgl. Flick, 2007.

¹⁰⁰ Reinders, 2005, S. 65.

¹⁰¹ Vgl. Mayring, 2002.

¹⁰² Vgl. Flick, 2007, S. 381f. und Schirmer et al., 2009, S. 202f.

Im Transkript wurde eine Skizze mit der Sitzreihenfolge der Teilnehmer und der Position des Voicerekorders angefertigt, welche im folgenden Kapitel 4 in Abbildung 2 dargestellt ist. Einige Aussagen konnten nicht transkribiert werden, da sie durch Nebengeräusche, wie Lachen oder Geschirrklopfen, übertönt wurden. Des Weiteren konnten bei der Transkription ein paar Beiträge nicht exakt einem Sprecher zugeordnet werden. Dies ist durch ein in Klammern gesetztes Fragezeichen hinter dem Sprecher-Buchstaben gekennzeichnet. Trotz des Führens eines Gesprächsprotokolls konnten solche Lücken vor allem bei vielen, schnell aufeinander folgenden kurzen Beiträgen nicht vermieden werden.

3.6.2 Qualitative Inhaltsanalyse

*„In der qualitativen Sozialforschung dient die Inhaltsanalyse der Auswertung gezielt erhobenen Materials, um dadurch theoretische Aussagen über die Regelmäßigkeiten des sozialen Lebens, sowie der Entstehung und Vermittlung der Regeln machen zu können.“*¹⁰³

Mit Hilfe der Inhaltsanalyse können also ausgehend von sprachlichem Material Rückschlüsse auf nicht-sprachliche Phänomene gezogen werden.¹⁰⁴ Die Interpretation ist dabei eine symbolisch-kommunikative Interaktion in einem wissenschaftlichen Diskurs.¹⁰⁵

Inhaltsanalyse will also *„fixierte Kommunikation analysieren [und] dabei systematisch vorgehen [...] mit dem Ziel, Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation zu ziehen.“*¹⁰⁶

In Anlehnung an Mayrings qualitativer Inhaltsanalyse sollen die in dieser Studie gewonnen Daten zusammenfassend analysiert werden. Mayring unterscheidet zwischen zusammenfassender Analyse, Explikation und Strukturierung.¹⁰⁷ Das Ziel der Zusammenfassung ist es, *„das Material so zu reduzieren, daß die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben [...]“*¹⁰⁸ Durch die Analyse sollte man ausgehend vom gewonnenen Datenmaterial einen ganzheitlichen Blick auf den gesamten Prozess der Diskussion bekommen. Hierfür sind Strategien zur Reduktion des Datenmaterials für die Analyse unabdingbar.¹⁰⁹ Die Auswertung erfolgt durch systematisches Extrahieren von Informationen und Einordnung dieser in ein Kategoriensystem.¹¹⁰ Das Verfahren der Kategorienbildung und

¹⁰³ Lamnek, 2005, S. 490.

¹⁰⁴ Vgl. ebd., S. 478.

¹⁰⁵ Vgl. ebd., S. 480.

¹⁰⁶ Mayring, 2008, S. 13.

¹⁰⁷ Vgl. Mayring, 2002, S. 115.

¹⁰⁸ Mayring, 2008, S. 58.

¹⁰⁹ Vgl. Krueger, 1994, S. 156.

¹¹⁰ Gläser et al., 2010, S. 46.

die für diese Studie gebildeten Kategorien sowie deren Subkategorien werden im folgenden Kapitel 3.6.3 dargestellt und näher erläutert.

3.6.3 Kategorienbildung

Anhand der Leitfaden-Fragen sowie durch einen groben Überblick über das transkribierte Material wurden die Hauptkategorien entwickelt. Beim systematischen Durchgehen der einzelnen Beiträge wurden den gebildeten Kategorien jeweils Subkategorien zugeordnet. Mayring bezeichnet diese Vorgehensweise als „*induktive Kategorienbildung*.“¹¹¹ Die Kategorien werden hierbei aus den Daten generiert und nicht das Material in vorgegebene Kategorien eingearbeitet. In Abbildung 1 ist der schematische Ablauf der induktiven Kategorienbildung dargestellt. Am Ende steht ein Set von Kategorien, denen jeweils spezifische Textstellen zugeordnet sind. Dieses System kann anschließend bzgl. der Fragestellung interpretiert werden.

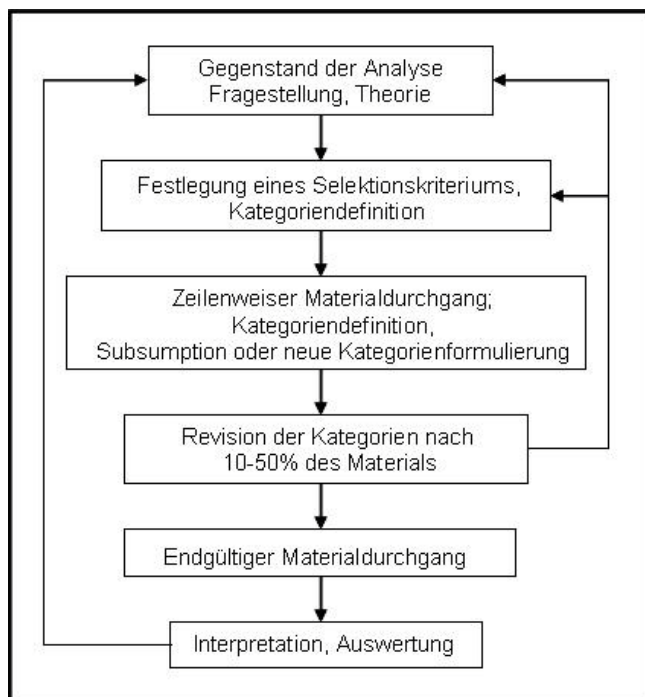


ABB. 1: SCHEMA ZUM ABLAUF DER INDUKTIVEN KATEGORIENBILDUNG NACH MAYRING¹¹²

Für die Auswertung konnten anhand des Leitfadens folgende acht Kategorien mit 22 Subkategorien gebildet werden. Die Subkategorien ergaben sich aus den einzelnen Aussagen der Diskussionsteilnehmer.

¹¹¹ Mayring, 2002, S. 115ff.

¹¹² Vgl. ebd., S. 116.

Kategorie	Subkategorie
1. Suchverhalten	<ul style="list-style-type: none">- Allgemeine/interdisziplinäre Suche- Fachlich thematische Suche- Fachlich strukturelle Suche- Suchstrategie
2. Verhalten bei Problemen	<ul style="list-style-type: none">Interaktion mit- dem Mensch- der Maschine
3. Suchergebnisse	<ul style="list-style-type: none">- Relevanzkriterien- Treffermenge und Filterung
4. Umgang mit digitalen Medien	<ul style="list-style-type: none">- Kein Zugriff- Zugriff
5. Einstieg und Benutzung digitaler Dienste	<ul style="list-style-type: none">- E-Books- EZB- OPAC- Fachliche Datenbanken
6. Sichtbarkeit digitaler Dienste	<ul style="list-style-type: none">- E-Books- EZB
7. Verwaltung digitaler Medien	<ul style="list-style-type: none">- Bibliothek- Literaturverwaltung
8. Verbesserungswünsche	<ul style="list-style-type: none">- Suche- Sichtbarkeit- Vermittlung- Sonstiges

TAB. 2: KATEGORIENSYSTEM

Die Beiträge aus der Diskussion wurden also systematisch den Kategorien zugeordnet und die Aussagen zusammengefasst. Es konnte nicht jede einzelne Aussagen des Transkripts einer Kategorie zugeteilt werden, sondern es wurden lediglich die inhaltlich interessantesten Beiträge ausgewählt. Einige, über mehrere Sätze gehende Aussagen mussten geteilt und verschiedenen Kategorien zugeordnet werden. Die einzelnen Aussagen wurden anschließend innerhalb einer Kategorie zusammengefasst und somit auf ihre Kernaussage reduziert.

Die Auswertung der Fokusgruppe, d. h. die Kategorisierung der einzelnen Beiträge und ihre Zusammenfassung, ist tabellarisch im Anhang 8.4 einzusehen.

4 Ergebnisse

Die Fokusgruppe, bestehend aus acht Wissenschaftlern und Studierenden aus dem Fachbereich Chemie der LUH, setzte sich zum überwiegenden Teil aus einer Arbeitsgruppe des Instituts für Organische Chemie zusammen und kann somit als Realgruppe bezeichnet werden. Die Diskussionrunde fand in natürlicher Umgebung statt und dauerte etwa anderthalb Stunden. In Abbildung 2 ist die Sitzverteilung der Teilnehmer wiedergegeben. Der Voicerekorder wurde etwa in die Mitte des Tisches platziert, um möglichst alle Personen dazu im gleichen Abstand zu haben.

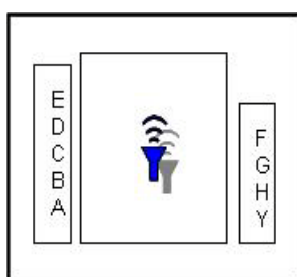


ABB. 2: SITZVERTEILUNG DER FOKUSGRUPPENTEILNEHMER

In der Vorstellungsrunde sollten die Teilnehmer ihre Nutzung von digitalen Medien und des Internets im Alltag, aber auch im Bezug auf ihre Arbeit erläutern. Hier kristallisierten sich zwei unterschiedliche Richtungen heraus. Zum einen wird das Internet beruflich genutzt, wobei die Informationssuche in Vordergrund steht. Zum anderen wird es aber auch privat und da vor allem zur Kommunikation genutzt. Die genannten Stichpunkte wurden tabellarisch zusammengeführt und sind in Tabelle 3 dargestellt.

Beruflich	Privat
Neue Anreize	Kommunikation (E-Mail, Foren)
Kommunikation, Austausch	Kontakt mit Freunden halten
Literaturrecherche	Einkäufe tätigen
Informationssuche	Ungerichtete Suche (Browsen)
Nutzung von Datenbanken	
Aktuellen Überblick behalten (was machen andere; neueste Forschung)	
Nutzung von E-Books	
Große Projekte bewältigen	

TAB. 3: NUTZUNGSKRITERIEN IN DER DIGITALEN WELT

Die Diskussion begann mit einer sehr allgemeinen Fragestellung. Die gestellte Frage bezog sich auf die Vorgehensweise der Teilnehmer bei der Informationssuche zu einem ihnen noch unbekannten Forschungsthema. In der folgenden Gruppendiskussion wurde die Bibliothek immer als TIB bezeichnet, wobei auf Grund des universitären Kontextes der Teilnehmer anzunehmen ist, dass hierbei immer die TIB/UB der LUH gemeint ist und nicht die Zentrale Fachbibliothek für Technik und Naturwissenschaften.¹¹³

4.1 Suchverhalten

Das Suchverhalten unterteilt sich in verschiedenen Bereiche. Je nachdem was gesucht wird, werden unterschiedlichen Verfahren angewendet, bei denen verschiedenen Suchstrategien zum Vorschein kommen. Neben allgemeinen Suchen wird bei der fachlichen Suche zwischen einer thematischen und einer strukturellen Suche unterschieden.

4.1.1 Allgemeine und interdisziplinäre Suche

Eine allgemeine Suchanfrage wird von den Befragten häufig an Universalsuchmaschinen gegeben, um einen ersten Einstieg in eine Thematik zu erhalten oder eine Fragestellung thematisch richtig einordnen zu können. Dabei wird in den meisten Fällen Google benutzt. Für einen thematischen Überblick wird aber auch die Online-Enzyklopädie Wikipedia verwendet.

„Wenn man was ganz Allgemeines sucht, kann man [...] erstmal googeln oder Wikipedia benutzen. Dann hat man zumindest einen Einstieg.“ (D, S.1, Z 32/33)

„Wenn das ein Thema ist, mit dem ich auf den ersten Blick erstmal überhaupt gar nichts anfangen könnte, dann würde ich natürlich erstmal googeln [...], damit ich so erstmal einen groben Überblick erhalte.“ (G, S.2, Z 26-29)

Die Bibliothek wird für solche Anfragen eher nicht in Anspruch genommen. Das Internet mit seinen Suchmaschinen bietet hier den Vorteil, schneller und bequemer erreichbar zu sein.

„Ich weiß ja nicht, ob ich das übers Internet machen würde oder ob ich einfach mal so an die TIB gehen würde und ein Buch aufschlagen und einfach mal gucken würde, was es da überhaupt gibt und dann mal weitergucken.“ (C, S.2, Z 47-49)

„Das würdest du nicht machen. Ich glaube, der bequemere Weg ist immer erstmal ins Internet zu gucken und warum nicht bei solchen Sachen auch Wikipedia benutzen?“ (B, S.2, Z 50/51)

¹¹³ Auf die Problematik der Namensnennung und der zwei Bibliotheken unter einem Dach soll hier nicht weiter eingegangen werden. Vgl. dazu auch Kap. 2. Ob die Wissenschaftler und Studierenden sich über die Konstellation der Bibliotheken und deren Namen bewusst sind, wurde in dieser Studie nicht weiter analysiert.

4.1.2 Fachlich thematische Suche

Bei einer fachlich thematischen Suche wird in den meisten Fällen auf fachliche Datenbanken zurückgegriffen. Dabei kommen sowohl bibliographische als auch Faktendatenbanken in Frage. Die Anzahl der benutzten Datenbanken ist jedoch ziemlich gering. Die Teilnehmer beschränken sich hier auf die größten kommerziellen Anbieter wie CAS, Elsevier und Thomson Reuter.

„Also, mein erster Ansatz wäre erstmal über so ein Programm wie SciFinder einige Reviews rauszusuchen.“ (B, S.1, Z 26/27)

„Ja, und jetzt seit neustem auch Reaxys, [...]“ (C, S.3, Z 46)

„Vorher habe ich Beilstein auch benutzt, weil die zum Teil auch sehr verschiedene Sachen gefunden haben besonders bei der älteren Literatur.“ (H, S.3 Z 48/49)

Die Meinungen darüber, welche Datenbank jedoch besser geeignet ist, gehen dabei auseinander. Sicherlich spielen hier persönliche Ansichten eine größere Rolle als der tatsächliche Mehrwert des einzelnen Angebots.

„Um sich einen Überblick über ein Themengebiet zu verschaffen, dann schon Web of Science.“ (D, S.13, Z 30/31)

„Was ich da eigentlich noch besser finde ist Scopus.“ (H, S.4, Z 5/6)

4.1.3 Fachlich strukturelle Suche

Eine gängige Suchanfrage der Chemiker erfolgt über eine chemische Struktur. Für diese Form der Suche werden ausschließlich kommerzielle Fachdatenbanken gewählt. Hier werden die beiden größten Anbieter CAS und Elsevier bevorzugt genutzt.

„Ist es eine Struktur, dann SciFinder oder Reaxys [...]“ (H, S.2, Z 6)

„Wenn man jetzt strukturbezogenere Sachen findet, also wirklich irgendwas von einer Reaktion, dann würde ich sagen SciFinder [...]“ (D, S.13, Z 29/30)

Auch hier gehen die Meinungen, welche Datenbank für eine Struktursuche besser geeignet ist, auseinander. Wieder spielen persönliche Einstellungen und Ansichten für die Wahl die größte Rolle. Es wird bevorzugt die Datenbank ausgewählt, die man am besten kennt.

4.1.4 Suchstrategie

Aus den vorangegangenen unterschiedlichen Suchverhalten lassen sich verschiedene Suchstrategien ableiten. Diese sind jedoch so individuell wie die einzelnen Personen selbst. Während der eine zunächst mit einer allgemeinen Suchanfrage startet, um anschließend davon ausgehend einzugrenzen, gehen andere genau umgekehrt vor.

„Ich suche eigentlich erst allgemeiner und gucke [...], was ich finde und werde dann erst mit der Fragestellung [...] konkreter [...].“ (B, S.4, Z 48/49)

„Ich gebe erstmal ganz genau das ein, was ich suche und wenn es dann heißt, da findet er nichts, [...] dann sehe ich zu, dass ich die einzelnen angegebenen Reaktionspartner [...] verallgemeinere [...].“ (E, S.5, Z 8-11)

Dennoch herrscht unter den Teilnehmern die Meinung, dass trotz der individuellen Strategien, die Chance an das Ziel seiner Suche zu kommen gegeben ist.

„Es gibt auch einfach kein Richtig oder Falsch bei den meisten Suchen. Jeder geht seinen eigenen Weg.“ (D, S.14, Z 25/26)

Die elektronischen Möglichkeiten begünstigen und beschleunigen dabei diesen Prozess.

„Man kann viel zielgerichteter Suchen, dadurch dass die Sachen elektronisch verfügbar sind.“ (C, S.16, Z 6/7)

Doch auch wenn Ergebnisse erzielt werden, klingt in der Aussage *„es gibt kein Anfang und kein Ende, man macht einfach irgendwas“*¹¹⁴ eine gewisse Frustration mit.

Die Befragten scheinen mit der Fülle der Möglichkeiten eine Suche durchführen zu können, überfordert zu sein, weshalb die meisten sich in ihrem Suchverhalten auf wenige Datenbanken beschränken.

„Ich bin z.B. mit dem, was ich mit Reaxys kann zufrieden, sobald ich was Neues kann bin ich auch zufrieden. [...] Ich glaube, sobald man eine Sache hat mit der man halbwegs klarkommt, dann lässt man den ganzen anderen Rest auch bei Seite.“ (D, S.14, Z 29-33)

Die Aussage *„die Möglichkeiten sind so unbegrenzt [...]“*¹¹⁵ signalisiert diese Überforderung ebenso wie die Feststellung, dass *„so viel rumgucken, dass man alles findet, was man bis jetzt nicht weiß, [...] ja fast unmöglich [ist].“*¹¹⁶

4.2 Verhalten bei Problemen

Mit der Frage nach dem Verhalten, für den Fall, dass eine Suche nicht erfolgreich durchgeführt werden konnte, sollte überprüft werden, in wie weit die Befragten die Servicemöglichkeiten der Bibliothek kennen und benutzen. Interessant hierbei ist auch, ob die Befragten eine Unterstützung bei einer fachlichen Suche seitens der Bibliothek überhaupt in Betracht ziehen oder Hilfe eher im Umkreis ihres Faches gesucht wird.

¹¹⁴ Aussage eines Teilnehmers (D, S.14, Z 28/29).

¹¹⁵ Aussage eines Teilnehmers (C, S.15, Z 24).

¹¹⁶ Aussage eines Teilnehmers (C, S.15, Z 23/24).

4.2.1 Interaktion mit dem Mensch

Grundsätzlich ist den Teilnehmern bewusst, dass in der Bibliothek Hilfe angeboten werden kann und diese Hilfe wird im Bereich der Retrieval-Systeme auch angenommen.

„Dann würde ich vielleicht jemanden suchen, der sich mit den Suchmaschinen besser auskennt, wie zum Beispiel die Bücherei.“ (F, S.2, Z 20-22)

Dennoch sind sie sich nicht wirklich sicher, ob die Bibliothek hinsichtlich einer fachlichen Kompetenz eine Hilfestellung bietet. Durch das Gruppengespräch scheint ihnen jedoch diese Möglichkeit durchaus bewusst geworden zu sein.

„In der Bücherei gibt es ja auch immer Mitarbeiter, an die man sich vielleicht mal wenden kann.“ (C, S.3, Z 7/8)

„Und dass es bestimmt auch in der TIB weitere Mitarbeiter gibt, die einen fachlichen Hintergrund haben, an die man sich wenden kann.“ (E, S.3, Z 12-14)

Gleichwohl wird aber bei fachlichen Fragen Hilfe eher bei Kollegen gesucht, als dass Mitarbeiter der Bibliothek herangezogen werden. Dies zeigt, dass Gespräche mit Kollegen ein bewährtes und verlässliches Verfahren zur Suche nach Informationen unter Wissenschaftlern darstellt, indem *„man dann auch einfach mal jemanden anrufen kann, einfach mal fragt, was kann man damit jetzt eigentlich machen, wie ist das jetzt einzuordnen [...]“*¹¹⁷

Auffällig präsent ist jedoch auch die hohe Selbstreflexion der Teilnehmer, was ihr Suchverhalten angeht. Die Notwendigkeit, größere Fähigkeiten bei der Informationsrecherche zu erlernen, ist ihnen durchaus bewusst, jedoch mangelt es häufig an der notwendigen Zeit sich damit auseinanderzusetzen.

„Was mich selbst ärgert, was ja aber eigentlich eher mein Fehler ist, ist, dass ich eigentlich zu wenig damit umgehen kann. Man müsste sich selbst einfach sehr intensiv damit beschäftigen, um alle Funktionen [...] zu durchschauen, zu verstehen und damit umgehen zu können. [...] Aber es ist ja der eigene Fehler, wenn man sich die Zeit dafür nicht nimmt.“ (E, S.15, Z 47-50, S.16, Z 1/2)

4.2.2 Interaktion mit der Maschine

Neben dem menschlichen Kontakt wird Hilfestellung auch immer selbständig digital gesucht. Die Interaktion mit der Maschine wird als unausweichlich erachtet, um sich im „Informationsdschungel“ zurecht zu finden. Dies gilt sowohl für digitale Information im Internet als auch für Bücher in der Bibliothek, denn *„allein in der Bücherei sind Millionen*

¹¹⁷ Aussage eines Teilnehmers (H, S.2, Z 33-35).

von Büchern, da müsstest du erstmal ins Internet, um zu gucken, welches Buch das ist. Ohne das Internet ginge es gar nicht.“¹¹⁸

Des Weiteren wird die Meinung vertreten, dass durch einen kurzen Blick in das Internet Informationen oder Hilfen schneller geliefert werden als durch die persönliche Interaktion mit einem Kollegen oder Bibliotheksmitarbeiter.

„Ehrlich gesagt kann ich mir das nicht vorstellen, dass irgendwer, bevor er ganz kurz bei Wikipedia guckt (...).“ (D, S.3, Z 30/31)

4.3 Suchergebnisse

Um einschätzen zu können wie Suchergebnisse beurteilt werden, wurden sowohl Relevanzkriterien, der Umgang mit großen Treffermengen sowie deren Filterung abgefragt.

Während die Relevanzbeurteilung nur indirekt im Diskussionsverlauf überprüft wurde, wurde die Frage nach der Benutzung von Filtermöglichkeiten direkt gestellt.

4.3.1 Relevanzkriterien

Einvernehmliche Meinung zu der Beurteilung wertvoller Information sind sowohl Aktualität als auch Referenzen.

„[Ich] gucke zum einen wie aktuell das ist, vor allem gucke ich auch, was zitiert ist. [...]“ (E, S.4, Z 16)

Wichtig ist aber auch die Ähnlichkeit zur ursprünglichen Anfrage, wohingegen Literatur in exotischen Sprachen außer Acht gelassen wird.

„Was kommt erstmal dem am nächsten, was ich suche und da dann die besten Treffer erstmal speichern. [...]“ (D, S.4, Z 19/20)

„Irgendwas in chinesischer Sprache [...] das lasse ich erstmal außen vor.“ (H, S.6, Z 26-28)

Bei extrem wichtigen Literaturrecherchen müssen die Informationen aber auch durchaus beschafft werden. Als wichtig wird in diesem Kontext z. B. ein Forschungsantrag gesehen.

„Das hängt immer ein bisschen davon ab, wie wichtig das ist. Also, wenn das jetzt irgendwas ist für einen Forschungsantrag und ich wirklich wissen muss, was da gemacht wurde [...] dann müssen wir uns das besorgen.“ (H, S.6, Z 17-20)

Durchaus bemerkenswert ist in diesem Fall auch der zeitliche Faktor. Informationen werden als wertvoller angesehen, je länger die Suche gedauert hat. Suchen werden jedoch auch nach

¹¹⁸ Aussage eines Teilnehmers (F, S.3, Z 4/5).

einer gewissen Zeit abgebrochen ohne zu hinterfragen, ob alle relevanten Informationen gefunden werden konnten.

„Wenn dann eine Suche mal vier Minuten dauert anstatt anderthalb, dann denkt man, dass das jetzt aber ein wertvoller Hit ist [...]“. (D, S.15, Z 19/20)

„Jeder kommt irgendwie auf mehr oder minder gute Ergebnisse und damit wird dann gearbeitet, die Suche wird als beendet erklärt [...]“. (D, S.14, Z 26/27)

Zusätzlich zum zeitlichen Faktor kommt auch die Bewertung der Ergebnisse anhand der ausgewählten Suchfunktion. Hierbei spiegelt sich deutlich das Phänomen der schnellen Zufriedenheit bei der Suche wider. Solange man mit einem Programm zu einem relevanten Ergebnis gelangt, wird die Notwendigkeit, woanders weitere Suchmöglichkeiten auszuprobieren und zu benutzen, nicht gesehen und schon gar nicht wahrgenommen.

„Wieso sollte man auf die TIB Homepage gehen, feststellen dass es E-Books gibt, wenn wir bis jetzt [...] immer zu einem Ergebnis kommen?“ (D, S.15, Z 13-15)

„Man hat kein Grund dort zu gucken, weil man mit dem was man hat, [...] so halbwegs zufrieden ist [...]“. (C, S.15, Z 5/6)

4.3.2 Treffermenge und Filterung

Einheitliche Äußerungen haben die Teilnehmer im Bezug auf die Treffermenge gegeben. In der Regel werden zu viele Treffer erhalten, so dass die Befragten sich gezwungen sehen ihre Anfrage zu überdenken und durch eine andere Formulierung die Trefferanzahl zu reduzieren. Erstaunlicherweise wird ein Umformen der Anfrage bevorzugt angewendet, anstatt an dieser Stelle schon, wenn vorhanden, von der Möglichkeit der Filterung Gebrauch zu machen. Ob jedoch ein Umformulieren der Anfrage Sinn macht, wenn den Befragten häufig die Ursache der großen Treffermenge nicht klar ist, wurde hier nicht weiter thematisiert.

“Dann stellt man sehr häufig fest, kriegt man so viele Treffer, das SciFinder gleich sagt, dass er so viele nicht mehr anzeigen oder nicht mehr weiter eingrenzen kann [...]“. (H, S.5, Z 21-23)

„Und dann kann man sich noch mal überlegen, wie ich das umformuliere [...]“. (H, S.5, Z 26)

„So viele Treffer, wo ich mich auch frage, warum ich die überhaupt kriege. [...] und irgendwo ist es dann ja auch tatsächlich da drin, aber die ganzen anderen Treffer, wo kommen die her?“ (H, S.9, Z 26-28)

Die Filterfunktionen kommen schließlich zum Tragen, wenn bestimmte Funktionen ausgeschlossen oder aber bestimmte Kriterien für die Suche erfüllt sein sollen. Voraussetzung hierfür ist aber immer schon eine sehr konkrete Suchanfrage.

„Wenn ich irgendwie „katalytisch“ suche oder die Sache soll innerhalb von maximal zwei Reaktionsstufen zu machen sein, [...]“. (C, S.5, Z 40/41)

„Dass ich dann Konferenz-Berichte [...] ausschließen lasse. Ich habe [...] es auch schon gemacht, dass ich Patente ausgeschlossen habe [...].“ (H, S.6, Z 5-7)

4.4 Umgang mit digitalen Medien

In diesem Abschnitt wird über die Zugriffsarten auf digitalen Medien diskutiert. Es sollten hier vor allem Erkenntnisse über den Stellenwert von digitalen und print Medien gewonnen werden. Werden gedruckte Werke von den Wissenschaftlern und Studierenden überhaupt noch benötigt? In wie weit zeigen sie die Bereitschaft, auch bei einem nicht digitalen Zugriff die gewünschte Literatur zu beschaffen? Diese Fragen standen dabei im Zentrum der Diskussion.

4.4.1 Kein Zugriff

Hier zeigt sich ein deutlicher Trend dahingehend an, dass Literatur, die online nicht verfügbar ist nur bei sehr hohem Interesse als print-Version aus der Bibliothek geholt wird. Falls kein Zugriff besteht, *„[habe] ich [...] meistens weitergesehen, nach anderen interessanten Quellen auf die ich Zugriff hatte.“¹¹⁹*

Auffällig ist, dass die Literaturrecherche nicht auf den Webseiten der Bibliothek beginnt oder generell stattfindet. Ob Zugriff besteht oder nicht, wird erst bei der Recherche herausgefunden, denn *„da man ja nicht über die TIB Seite geht, kriegt man das dann mit, wenn man das paper nicht öffnen kann.“¹²⁰*

Einerseits ist den Wissenschaftlern, anders als angenommen, zwar bewusst, dass die Bibliothek für die Lizenzen verantwortlich ist, andererseits wird aber die Möglichkeit der Literaturrecherche über die Seiten der Bibliothek nicht genutzt. Möglicherweise liegt dies auch an der Vielzahl der, vor allem im naturwissenschaftlichen Bereich, lizenzierten Zeitschriften und Datenbanken, so dass die Anzahl der Zugriffsverweigerungen sich in Grenzen halten wird. Dieser Aspekt wurde hier jedoch nicht thematisiert.

Der Weg in die Bibliothek wird überwiegend als Störfaktor bei der Literaturrecherche am Arbeitsplatz gesehen. Hier spielt vor allem wieder der zeitliche Faktor eine große Rolle. Das Abholen eines print-Artikels in der Bibliothek wird als unbequemer Zeitverlust der Arbeitszeit des Wissenschaftlers gesehen.

„D.h. da müssen wir auch in die TIB, um es da eben als print zu holen.“ (H, S.6, Z 42)

¹¹⁹ Aussage eines Teilnehmers (E, S.6, Z 14/15).

¹²⁰ Aussage eines Teilnehmers (C, S.9, Z 12/13).

„Also das ist schon sehr störend.“ (C, S.6, Z 43)

„Wenn man gerade in dem Augenblick was sucht oder was findet, dann hat man auch nicht eben Lust eine Stunde rüber in die TIB zu gehen [...].“ (C, S.6, Z 46/47)

Es zeigt deutlich, dass die Nutzer das Online-Angebot vor allem von Zeitschriften intensiv nutzen und dieses auch nicht missen wollen. Vielmehr wünschen sie sich eine noch größere Anzahl an verfügbaren Online-Zeitschriften, respektive einen Zugriff auf alle Jahrgänge einer Zeitschrift. Die Zugriffsverweigerung zu bestimmten, meist aktuellen Jahrgängen stößt zunehmend auf Unmut bei den Wissenschaftlern, denn gerade aktuelle Literatur ist in der naturwissenschaftlichen Forschung von enormer Wichtigkeit.

„Es gibt ja leider nicht alles online. Es wäre sehr schön, wenn es noch mehr gäbe, bei einigen Sachen haben wir nicht auf alle Jahrgänge Zugriff [...].“ (H, S.6, Z 38/39)

4.4.2 Zugriff

Besteht jedoch Zugriff, so wird dies viel praktikabler angesehen, als lediglich der „analoge“ Zugriff auf print-Artikel. Die Menge der digitalen Medien, auf die Zugriff besteht, wird von den Teilnehmern trotz mancher Beschränkungen sehr hoch geschätzt.

„Es ist schon bequemer wenn man es online hat.“ (F, S.6, Z 49)

„Also ich finde dieses Angebot an digitalen Medien schon [...] faszinierend, auf welche unglaubliche Menge an Fachwissen man Zugriff haben kann, wenn man es richtig suchen kann.“ (E, S.15, Z 45-47)

Falls etwas nicht im digitalen Zugriff bereitgestellt wird, was bei kleineren Verlagspublikationen und sehr alten Jahrgängen durchaus mal der Fall ist, kann dieses über den Kopienlieferdienst der Bibliothek für Universitätsangehörige gegen eine kleine Gebühr auch als pdf-Form erhalten werden. Dieser Service wird sowohl genutzt als auch als sehr positiv empfunden. Der Zugriff ist formal gesehen zwar nicht digital, aber durch das Versenden eines pdf-Dokuments an den Arbeitsplatz entfällt zumindest der als lästig empfundene Weg zur Bibliothek.

„Das geht dann über die Literaturbestellung von der TIB. Das habe ich schon sehr häufig benutzt und da habe ich bislang auch fast alles bekommen.“ (H, S.6, Z 20/21)

„Den Kopienlieferdienst, den finde ich auch echt gut.“ (C, S.9, Z 49)

Dennoch wird auch hier wieder ersichtlich, dass sowohl Studierende als auch Wissenschaftler sich zwar über einen digitalen Zugriff bewusst sind, dennoch aber andere Zugangswege als den über die Bibliotheksseiten wählen. Sobald Kenntnis über einen Zugriff vorhanden ist, wird die Suche auf den Verlagsseiten angestoßen.

„Also SpringerLink, das weiß ich halt, weil wir da den Zugriff haben. [...] Und die haben nicht nur Bücher, sondern auch paper und sonstige Veröffentlichungen.“ (G, S.7, Z 41-45)

„Dann mache ich das so, dass ich bei Google den Zeitschriftenname eingebe und direkt auf die Seite gehen und mich dann da durchwühle.“ (H, S.8, Z 50/51)

Die Teilnehmer wählen für die Suchen einen ihnen bekannten Weg aus, damit keine wertvolle Zeit verloren geht. Der Weg über die Bibliotheksseiten erscheint im Suchverlauf einen Umweg darzustellen und wird daher gemieden.

4.5 Einstieg und Benutzung digitaler Dienste

Um einen erweiterten Einblick auf die Benutzung und den Zugriff auf digitale Dienste und Medien zu erhalten, wurden im Laufe der Diskussion verschiedene Recherchertools und Medien angesprochen. Ein besonderer Aspekt hierbei war, herauszufinden, wie von den Diensten und Medien erfahren wurde und wie die Benutzung vor allem der fachlichen Datenbanken erlernt wurde. Allgemein wird an der Fakultät eine EDV-Vorlesung gehalten, die auch verschiedene Datenbanken behandelt. Diese Vorlesung ist erstens im Verlauf des Studiums viel zu früh angesetzt und zweitens wird die Bibliothek nicht mit einbezogen, obwohl eine Zusammenarbeit in Bezug auf die Vermittlung von Informationskompetenz durchaus vorstellbar wäre.

„Wir hatten [...] eine EDV-Vorlesung und ein Aspekt davon war eben auch Literaturrecherche, wo diese ganzen Programme vorgestellt wurden [...] ich habe das [...] seitdem noch nicht wieder so wirklich gebraucht.“ (G, S.11, Z 37-40)

Bei den Überlegungen, wie eine solche durchaus sinnvolle Vorlesung für Studierende im Chemiestudium besser gestaltet werden könnte, sollte die Bibliothek als Verwalterin der Literaturrechercheprogramme und als Vermittlerin von Informationskompetenz mit einbezogen werden bzw. eine stärkere Mitgestaltung einfordern.

4.5.1 E-Books

E-Books werden hauptsächlich für einen schnellen Überblick benötigt. Als Vorteil wird hier die Volltextsuche innerhalb des pdf-Dokuments angesehen, die sowohl eine sehr spezifische Recherche als auch einen Blick in das Buch ermöglicht, bevor es als print-Version ausgeliehen wird. Außerdem wird das E-Book als gute Alternative angesehen, wenn die print-Version des Buches nicht verfügbar ist.

„Wenn ich aber weiß, ich brauche nur ein Kapitel oder ich will da was drin suchen, dann gebe ich, wenn ich ein pdf habe, eben den Suchbegriff ein und er springt an die richtige Stelle [...].“ (G, S.7, Z 6-8)

„Das besorge ich mir erstmal, schaue durch ob das Buch auch für mich in Frage kommt, ob das interessant ist, dann kann ich mir immer noch die gedruckte Version aus der TIB leihen.“ (G, S.7, Z 35-37)

„und wenn dann die print-Version ausgeliehen ist, dann kann man meistens darauf noch zurückgreifen [...]“ (A, S.7, Z 31/32)

Einstimmige Meinung herrschte jedoch über die bessere Lesbarkeit eines gedruckten Buches gegenüber einem E-Book. Da hierzulande die wenigsten Personen über einen Reader verfügen, müssen E-Books immer noch an Computer-Bildschirmen gelesen werden. Langen Passagen oder gar ganze Bücher auf diese Weise zu erfassen, wird oftmals als sehr anstrengend empfunden und aus diesem Grund wenig genutzt.

„Wenn ich weiß, dass ich aus dem Buch mehr brauche, dann habe ich das gerne in gedruckter Form, weil ich finde dass sich das einfach besser lesen lässt.“ (G, S.7, Z 5/6)

Die Erkenntnisse, welche hier über die Benutzung der E-Books erhalten wurden, decken sich weitgehend mit einer Befragung zu E-Books aus den Jahr 2009, deren Ergebnisse Foote und Rupp-Serrano im Jahr 2010 in einem Artikel veröffentlichten.¹²¹

4.5.2 EZB

Im Bezug auf E-Journals wurde davon ausgegangen, dass als Einstieg die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB) dient. Dies ist aber nur bedingt der Fall. Bevor die EZB auf der Seite der Bibliothek benutzt wird, werden andere Sucheinstiege, wie die Institutshomepage oder die Suchmöglichkeit auf der Seite von Crossref¹²² verwendet.

„Ich gehe auf die Seite von unserem Institut.“ (E, S.8, Z 31)

„Ich mache das meistens über crossref.org.“ (H, S.8, Z 41)

Die EZB wird erst als Notreserve benutzt, wenn auf den anderen Wegen keine Sucherfolge erlangt worden sind.

„Dann gehe ich auf die Seite von der TIB und da kann man dieses „elektronische Zeitschriften“ anklicken [...] und dann suche ich mir da die jeweilige Zeitschrift raus.“ (E, S.8, Z 34-37)

Im weiteren Verlauf der Diskussion wurden die Teilnehmer mit der Frage konfrontiert, wie sie eine Suche auf Artekelebene innerhalb der EZB bewerten würden. Diese Frage wurde inspiriert durch eine Studie zu Elektronischen Zeitschriften und Datenbanken in der Biologie.¹²³ Die Frage nach der EZB erschien vor allem deswegen interessant, da die hier befragten Wissenschaftler ihre Artikel häufig über andere Suchmöglichkeiten erhalten,

¹²¹ Foote et al., 2010, S. 219ff.

¹²² Crossref bietet die Möglichkeit DOIs aufzulösen und Zeitschriftenartikel zu suchen. Weitere Informationen dazu finden sich unter <http://www.crossref.org/>.

¹²³ Lengenfelder, 2003, S. 115.

während die EZB außen vor gelassen wird. Die Diskussionsteilnehmer waren sich jedoch bei dieser Frage nicht einig. Während ein Teil diese Funktion als unnötig erachtete, fanden andere die Option als „*nicht verachtenswert*“¹²⁴ vorausgesetzt sie wäre übersichtlich gestaltet. Ob diese Erweiterung jedoch eine Nutzung der EZB erhöhen würde, wurde hier nicht weiter thematisiert, da die Frage lediglich auf die Meinungen zur Notwendigkeit dieser Möglichkeit abzielte.

„*Ich finde es [die Suche auf Artikelebene, Anm. d. Autorin] eigentlich nicht notwendig, denn entweder will man ja sowieso gezielt nach einem Artikel gucken, oder aber man weiß in welchem Heft genau der Artikel zu finden ist, [...] es würde einfach nur ein bisschen zu unübersichtlich werden, wenn man das noch mit einbauen würde.*“ (E, S.10, Z 12-15)

„*Wenn das darüber auch gehen würde [...] also das wäre ein Bonus [...].*“ (C, S.10, Z 27/28)

4.5.3 OPAC

Bei der Benutzung des OPACs wurde schnell klar, dass die Teilnehmer über wenig Fähigkeiten verfügen, den Online-Katalog richtig zu bedienen. Dies führt dazu, dass die Benutzung des OPACs als „*mäßig elegant*“¹²⁵ und „*nicht sehr komfortabel*“¹²⁶ gewertet wird. Bemängelt wird die unübersichtliche Menge an Treffern bei der Suche nach Titeln. Es konnte jedoch nicht eindeutig festgestellt werden, ob sich die Teilnehmer darüber im Klaren waren, dass eine Suche nach Artikeln im OPAC nicht möglich ist. Aber auch die Suche nach Zeitschriftentiteln lieferte den Teilnehmern unbefriedigende Ergebnisse.

„*Man gibt etwas ein, [...] und dann gibt er einem 20 Millionen Links [...] und bis man da zu einem guten Ergebnis kommt, also da sind Tage vergangen [...].*“ (C, S.8, Z 2-5)

„*Ich hatte meistens Titelstichworte gemacht, weil Zeitschriftentitel, und dann bekam ich eben auch Australian Journal of Organic Chemistry, [...] und noch irgendwas ohne Chemie.*“ (H, S.9, Z 33-35)

Trotz der vielen Unwägbarkeiten des Online-Katalogs, können die Teilnehmer diesem auch ein paar gute Funktionen abgewinnen, wie die Suche nach ISSN/ISBN-Nummern oder der schon erwähnte Kopienlieferdienst für Universitätsangehörige.

„*Suche nach Zeitschriften, [...] mit den Nummern geht das relativ gut [...].*“ (H, S.9, Z 19/20)

„*Also was gut funktioniert, ist wenn man es dann mal gefunden hat, dass man dann da „Kopie bestellen“ anklicken kann [...].*“ (H, S.9, Z 45/46)

Die Probleme bei der Suche im OPAC sind hinlänglich bekannt. Die Suchfunktionalitäten sind längst nicht mehr zeitgemäß und bedürfen dringend einer Verbesserung.

¹²⁴ Aussage eines Teilnehmers (C, S.10, Z 27).

¹²⁵ Aussage eines Teilnehmers (C, S.8, Z 2).

¹²⁶ Aussage eines Teilnehmers (C, S.8, Z 11/12).

4.5.4 Fachliche Datenbanken

Der Zugang zu fachlichen Datenbanken erfolgt nach einmaligen Einstieg über die Seiten der TIB/UB über ein Lesezeichen im Webbrowser. Außerdem gibt es auf der Homepage des Instituts für Organische Chemie wichtige Links u. a. auch für die wichtigsten fachlichen Datenbanken, wie SciFinder und Reaxys

„Also, seit es diese Web-Version gibt, haben wir so einen Bookmark.“ (E, S.11, Z 11)

„SciFinder ist aber auch bei uns über die Institutshomepage verlinkt.“ (D, S.11, Z 19)

Die Benutzung und das Erlernen der verschiedenen Datenbanken erfolgt meist autodidaktisch und durch Kollegen. Während die Jüngeren davon profitieren, das Wissen von den Älteren zu übernehmen, haben diese sich das Meiste selbst beigebracht.

„Es wurde überliefert. [...] Die älteren, erfahrenen Leute haben es quasi an einen weitergegeben.“ (B, S.11, Z 30-32)

„Aber es ist auch einfach learning by doing.“ (C, S. 11, Z 49)

„Und dann je nach Zeit entscheiden, ob man da jetzt mal wirklich Struktur reinbringt [...].“ (D, S.12, Z 19/20)

„Zusammen haben wir wahrscheinlich alles erschlagen, man müsste sich nur mal austauschen.“ (H, S.12, Z 33/34)

Auch wenn das Angebot an Schulungen bekannt ist und überwiegend auch genutzt wird, scheinen die Teilnehmer das Bedürfnis zu haben, individueller beraten zu werden. Allgemeine Schulungen werden als *„sehr theoretisch“*¹²⁷ erachtet. Viel lieber wollen sie *„das Programm [...] an den eigenen Problemen austesten.“*¹²⁸

4.6 Sichtbarkeit digitaler Dienste

Es drängt sich nun die Frage auf, warum die Teilnehmer ihre Recherche auf wenige Angebote beschränken und warum sie die Seiten der TIB/UB nicht benutzen. Auffällig ist hier die Meinung, dass das Angebot nicht sichtbar sei. Dies bedeutet also, dass die Präsentation der Angebote für die Studierenden und Wissenschaftler nicht auffällig genug dargestellt ist und ebenso wenig publik gemacht wird.

„Es ist unsichtbar, vor allem, weil man es von Anfang an nicht wusste [...].“ (C, S.15, Z 1)

Dennoch würden sie das Angebot gerne nutzen wollen, aber mit so wenig Zeitaufwand wie möglich. Die Initiative muss also von der Bibliothek ausgehen, da der Faktor Zeit auch in diesem Fall für die Wissenschaftler ein Hindernis darstellt.

¹²⁷ Aussage eines Teilnehmers (C, S.12, Z 39/40).

¹²⁸ Aussage eines Teilnehmers (C, S.12, Z 38/39).

„Was nutzt ein tolles Angebot, wenn es unsichtbar ist. [...] Dann hast du auch nicht unbedingt noch Zeit, dir die TIB Homepage anzugucken, um genau das zu suchen, was du vielleicht nicht wusstest, dass es das gibt.“ (C, S.14, Z 19-24)

Es entbrannte eine Diskussion darüber, in wie weit eine Eigeninitiative der Teilnehmer stattfinden sollte, um sich über ein mögliches Angebot zu informieren. Deutlich zeigt sich hier jedoch die Überflutung und Überforderung der Wissenschaftler mit Angeboten und Dienstleistungen jeglicher Art. Der Vorwurf, dass *„man nicht über seinen Tellerrand rüberguckt“*¹²⁹ wird zurückgewiesen und die Überforderung wird deutlich mit dem Gegenargument *„aber der Tellerrand ist schon ziemlich groß und was soll man da alles sehen?“*¹³⁰

4.6.1 E-Books

Bei der Erforschung der Sichtbarkeit einzelner Dienstleistungen, wie z. B. der E-Books, wird erneut sehr deutlich klar, dass dieses Angebot vor allem bei den Wissenschaftlern nicht angekommen ist, obwohl es schon seit einigen Jahren existiert.

„Die Sichtbarkeit dieses E-Book-Angebots, also ich kannte das jetzt überhaupt nicht.“ (H, S.14, Z 7)

Auch wenn sich das E-Book-Angebot primär an die Studierenden richtet, wurde in der Diskussion deutlich, dass auch die Wissenschaftler Interesse daran zeigen. Gerade für einen kurzen Überblick oder ein schnelles Nachschlagen bietet es sich an, um auch digital an wichtige (Lehr-)Bücher zu gelangen. Auch für die, in die Lehre verwickelten Wissenschaftler kann das E-Book-Angebot eine Bereicherung sein.

4.6.2 EZB

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der EZB. Die Teilnehmer haben, wenn überhaupt, nur eine vage Vorstellung davon, was die EZB ist und was sie repräsentiert. Es wird nicht ganz klar, ob sie wissen, was für eine Aussage die Ampelfunktion der EZB für die eigenen Einrichtung wirklich hat.

„Gibt es da nicht irgendwie so was, wo da steht gelb, kein Vollzugriff oder rot, grün?“ (C, S.9, Z 10)

Des Weiteren wird die EZB, wie schon angedeutet, nur genutzt, wenn alle anderen Wege ohne Erfolg bleiben. Nach Aussage eines Teilnehmers landete er dort nur *„wenn ich was gesucht habe, was jetzt extrem exotisch war [...]“*¹³¹

¹²⁹ Aussage eines Teilnehmers (A, S.15, Z 9/10).

¹³⁰ Aussage eines Teilnehmers (C, S.15, Z 11/12).

¹³¹ Aussage eines Teilnehmers (H, S.9, Z 14/15).

Da die Zeitschriftensuche im Online-Katalog zu kompliziert ist und jede Zeitschrift einfacher über Suchmaschinen wie Google gefunden werden kann, ist es nicht verwunderlich, dass die EZB weder bekannt ist noch häufig genutzt wird.

4.7 Verwaltung digitaler Medien

Die Kategorie der Verwaltung digitaler Medien ergab sich sowohl aus der Frage nach der Aufgabe der Bibliothek in Bezug auf digitale Medien, als auch aus der Annahme, dass die Teilnehmer die Ergebnisse ihrer Suche und die relevanten digitalen Informationen verwalten müssen.

4.7.1 Bibliothek

In der Diskussion über die Aufgabe der Bibliothek wurde ziemlich schnell deutlich, dass die Teilnehmer eine sehr klare Vorstellung davon haben, welchen Rolle die Bibliothek bzgl. der Verwaltung digitaler Medien einnimmt. Ihnen ist nicht nur bewusst, dass ein Zugriff bereitgestellt wird, sondern auch, dass dort Kaufentscheidungen getroffen werden.

„Die Zeitschriften bereit zustellen, dass man darauf Zugriff hat und da eine gewisse Ordnung und Übersicht ist und es auf aktuellem Stand zu halten.“ (E, S.17, Z 35/36)

„Auch eine Entscheidung zu treffen, welche Zeitschriften gekauft werden [...]“ (D, S.17, Z 37)

Aber deutlich wird auch hier wieder, dass die Bibliothek zwar *„eine Informationssammelstelle“*¹³² ist, gleichzeitig aber auch die Notwendigkeit besteht, die Informationsangebote *„auch transparent nach außen publik [...]“*¹³³ zu machen indem, z. B. *„wenn was Neues hinzukommt, [...] darüber informiert wird [...]“*¹³⁴

4.7.2 Literaturverwaltung

Das Erstaunlichste hier war, dass die befragte Gruppe jegliche digitale Literaturverwaltung, welche in heutiger Zeit schon fast zum Standard gehört, kaum nutzt. Es gibt nicht nur zahlreiche, auch web-basierte frei zugängliche Literaturverwaltungsprogramme, sondern die TIB/UB Hannover bietet Studierenden und Mitarbeitern der Universität auch zwei Campuslizenzen für Literaturverwaltungsprogramme von kommerziellen Anbietern an.

¹³² Aussage eines Teilnehmers (C, S.18, Z 13).

¹³³ Aussage eines Teilnehmers (C, S.18, Z 14).

¹³⁴ Aussage eines Teilnehmers (H, S.18, Z 11).

Die Regel in dieser Gruppe besteht aber darin, Interessantes auszudrucken und als print-Version abzuheften.

„Also, das meiste was interessant ist, drucken wir aus.“ (C, S.16, Z 15)

Um die Referenz zu archivieren wird *„sich irgendwo eine Notiz“¹³⁵* gemacht. Durch Aussagen wie *„wozu soll man das auf dem Rechner abspeichern, wenn es Server gibt, wo riesigen Menge an papern abrufbar sind [...]“¹³⁶* wird deutlich, dass die Problematik der Langzeitarchivierung von digitalen Medien für die Wissenschaftler nicht präsent oder aber nicht relevant ist.

Ein paar Teilnehmer archivieren ihre Ergebnisse immerhin so, dass sie sich *„einen Ordner angelegt [haben] mit Literatur [...]“¹³⁷* Die Abneigung entsprechende Software oder Programme zu verwenden wird damit begründet, dass man dann *„noch 20 Tausend Systeme [hat] die man irgendwie pflegen muss [...]“¹³⁸*

Dieser Umgang mit der Archivierung von Referenzen ist möglicherweise ein Spezifikum der Gruppe. Auch wenn einige der Teilnehmer durchaus als „digital Natives“¹³⁹ bezeichnet werden können und ihnen eine Affinität zu web-basierten Anwendungen zugeschrieben werden kann, ist es möglich, dass durch die Gruppendynamik innerhalb der Realgruppe, die Verwendung von Literaturverwaltungsprogrammen als nicht notwendig angesehen wird. Auch hier verläuft eine Übermittlung alltäglicher Arbeitsabläufe von den ältern zu den jüngeren Gruppenteilnehmern.

4.8 Verbesserungswünsche

Während der Diskussion wurden immer wieder einige Bemerkungen zu Verbesserungen geäußert, die zum Ende der Runde von der Moderation als finale Frage aufgegriffen wurde, um Wünsche zu konkretisieren. Für die Auswertung kristallisierten sich unterschiedliche Subkategorien heraus. Es wurden aber primär die Such- sowie die Vermittlungsproblematiken thematisiert und diskutiert.

¹³⁵ Aussage eines Teilnehmers (D, S.16, Z 42).

¹³⁶ Aussage eines Teilnehmers (B, S.17, Z 4/5).

¹³⁷ Aussage eines Teilnehmers (E, S.16, Z 24).

¹³⁸ Aussage eines Teilnehmers (C, S.16, Z 36).

¹³⁹ Als „digital Natives“ werden Personen bezeichnet, die im digitalen Zeitalter aufwachsen. Eine Altersgrenze wird bei dem Jahrgang 1980 gesehen. (siehe auch http://de.wikipedia.org/wiki/Digital_Native (zuletzt abgerufen am 11.04.2011)).

4.8.1 Suche

Für die Suchfunktionalitäten wurden eine Reihe von Wünschen und Verbesserungsvorschlägen geäußert, wobei auch einige Funktionen, wie die Einschränkung auf E-Books bereits im Katalog realisiert sind aber von den Teilnehmern nicht wahrgenommen werden.

„Mir würde gefallen, wenn ich bei der TIB-Suche gleich auf pdf einschränken könnte [...]“ (G, S.13, Z 49)

Ähnliches gilt für eine Verfügbarkeitsanzeige elektronischer Zeitschriften. Die Teilnehmer wissen nicht, wie sie diese Information auf der Homepage der Bibliothek finden können.

„Wenn es da noch irgendwie so eine Art Seite gäbe, wo noch mal stehen würde, die und die Jahrgänge sind elektronisch verfügbar [...]“ (H, S.8, Z 15/16)

Diese Diskrepanz ist ein deutliches Zeichen der mangelhaften Vermittlung durch die Bibliothek aber auch des mangelnden Interesses auf Seiten der Studierenden und Wissenschaftler, sich damit auseinanderzusetzen. Andererseits wird von den Teilnehmern zu Recht eine einfachere, strukturierte Suchoberfläche gefordert, mit welcher sie sich nicht lange befassen müssen, um alle Funktionalitäten zu erlernen.

Ohne über technische Lösungen nachzudenken, wurden die Teilnehmer aufgefordert ihre Wünsche zu formulieren. Neben einer Spektrensuche, die durch eine graphische Ähnlichkeitssuche Strukturvorschläge liefert, wurde auch eine personalisierte Suche, welche die Möglichkeit bietet sich mit Kollegen auszutauschen, angesprochen.

„Spektrensuche, das wäre sicherlich was, das interessant wäre. [...] Wenn man mit so was dann einen graphischen Abgleich machen könnte und würde dann Strukturvorschläge kriegen [...]“ (H, S.18, Z 23-26)

„Wenn man das auch ein bisschen personalisieren würde. [...] Man nutzt [...] einfach die Fähigkeiten eines jedes einzelnen [...]“ (D, S.18, Z 32-41)

Weiterhin wurde eine automatische Ähnlichkeitssuche angeregt, die Vorschläge für weitere Suchen liefert. Diese sog. intelligente Suche würde nach dem Prinzip *„Kunden die nach ... suchten, suchten auch nach ...“*¹⁴⁰ funktionieren. Wünschenswert wäre auch eine Art automatische Suche innerhalb des Dokuments, um möglichst schon nach Strukturen oder lediglich Texteinträgen zu der Struktur filtern zu können.

„Wenn dann noch gefiltert, innerhalb dieses html, pdf gesucht werden könnte, tritt diese Struktur da tatsächlich auf oder ist das nur irgendwo im Text [...]“ (H, S.19, Z 6/7)

Auch der Wunsch nach einem einzigen Suchportal wurde geäußert, solange *„das einfach komfortabel, elegant in einer einzigen Lösung [...]“*¹⁴¹ realisiert werden könnte.

¹⁴⁰ Aussage eines Teilnehmers (B, S.19, Z 4).

¹⁴¹ Aussage eines Teilnehmers (C, S.18, Z 44).

Besonders einfallsreich erschien der Wunsch nach einer schnellen Möglichkeit zitierte Referenzen aus einem paper aufzurufen. Die Idee hier war, dass „*man [...] das eigentliche paper öffnet und quasi an der Seite so kleine Fenster aufgehen, wo alle zitierten paper schon drin sind die man einfach anklicken kann [...]*“. ¹⁴² Diese Form der Ergebnispräsentation zeigt wieder deutlich, dass ein großes Problem bei der Suche die Zeit ist, die dabei verloren geht. Das simultane Hochladen der Referenzliteratur eines Artikels kann wertvolle Arbeitszeit sparen, die man für die Suche nach den Referenzen aufwenden müsste.

4.8.2 Sichtbarkeit

Im Bezug auf die Sichtbarkeit der digitalen Dienstleistungen wird gefordert, „*dass direkt auf der Homepage draufsteht, E-Books, klicken Sie hier, elektronische Zeitschriften hier, dass man sich nicht erst durch irgendwelche Menüs suchen muss [...]*“. ¹⁴³ Dieser Verbesserungsvorschlag zeigt deutlich, dass die Diskussionsgruppe mit den Seiten der Bibliothek wenig vertraut ist. Die Aussage lässt aber auch erkennen, dass trotz der Links auf der Startseite der TIB/UB diese für den Nutzer nicht sichtbar sind. Das Problem ist aber nicht die Webseite allein, sondern dass das Angebot nach Aussage eines Teilnehmers auch „*wenig publik gemacht*“ ¹⁴⁴ wird.

Dennoch zeigt sich die Gruppe auch in diesem Aspekt sehr reflektiert, indem sie sich dessen durchaus bewusst ist, dass es auch ihre „*eigene Schuld*“ ¹⁴⁵ sei, wenn sie entsprechende Angebote „*nicht gefunden [hat] [...]*“. ¹⁴⁶

4.8.3 Vermittlung

Die Probleme, welche im Kontext der Vermittlung thematisiert wurden, konzentrierten sich hauptsächlich auf das Schulungsangebot und die Vermarktung der angebotenen Dienstleistungen der Bibliothek.

Das Schulungsmodell, welches für neue fachliche Datenbanken durchgeführt wird, wurde dahingehend kritisiert, „*dass man da sitzt, das Programm noch nicht kennt und soll es dann in einer Stunde [...] kennenlernen*“. ¹⁴⁷ Dieses Modell führt dazu, dass einen das „dann

¹⁴² Aussage eines Teilnehmers (C, S.10, Z 47-49).

¹⁴³ Aussage eines Teilnehmers (C, S.14, Z 14-16).

¹⁴⁴ Aussage eines Teilnehmers (C, S.14, Z 11).

¹⁴⁵ Aussage eines Teilnehmers (H, S.14, Z 9).

¹⁴⁶ Aussage eines Teilnehmers (H, S.14, Z 9).

¹⁴⁷ Aussage eines Teilnehmers (C, S.12, Z 35-37).

erschlägt [...].“¹⁴⁸ Ein Vorschlag für eine andere Variante wäre, dass „*die Schulung nicht direkt am Anfang ist, sondern [...] man guckt mal selber [...] und dass dann was kommt, wo sie einem noch mal was erzählen. Dann nicht über die Basics, sondern über die ganzen Feinheiten und Funktionen die es da so gibt.*“¹⁴⁹

Ein weiterer Vorschlag bestand darin, keinen bestimmten Schulungstermin zu veranstalten. Vielmehr wäre es effektiver, wenn man „*zu einer Person hingehen [kann] die sich [...] auskennt*“¹⁵⁰ und mit der man „*fünfzehn Minuten [...] über die Suche reden [kann].*“¹⁵¹

Im Fall der Vermarktung entbrannte wiederum eine Diskussion um den Aspekt, ob eine Informations-E-Mail an die Studierenden und Wissenschaftler die Kenntnisse über das vorhandene Angebot erhöhen würde. Einerseits könnte dadurch das Angebot besser wahrgenommen werden, andererseits besteht die Gefahr, dass solche E-Mails übersehen oder gar gelöscht werden würden.

„*Dass einfach mal an neue Mitarbeiter oder Studenten, die sich anmelden, eine E-Mail geschickt wird [...].*“ (C, S.14, Z 13/14)

„*Wenn man von Anfang an direkt wüsste, es gibt da ein anderes Angebot, dann [...] könnte [man] die Angebote auch anders wahrnehmen.*“ (C, S.15, Z 6-8)

„*Ich wäre genervt, wenn ich eine E-Mail kriegen würde von der TIB. Ich würde die sofort löschen.*“ (D, S.14, Z 35/36)

4.8.4 Sonstiges

Neben den Verbesserungswünschen für die digitalen Dienstleistungen kam die Diskussion nicht darum herum, auch die Problematiken der Öffnungszeiten zu thematisieren. Hier ging es vor allem darum, dass nach Ansicht der Teilnehmer, die Bibliothek zu spät aufmacht. Man kann zwar „*am Samstag bis 22 Uhr dahin, aber unter der Woche eben nicht vor acht*“¹⁵² lautet die Kritik. Vor allem „*für die Rückgabe, [...] muss immer jemand da sein,*“¹⁵³ wohingegen in „*anderen Universitätsbibliotheken, [...] da nur ein Pförtner sitzt und dann kann man eben auch selber zurückgeben [...].*“¹⁵⁴

¹⁴⁸ Aussage eines Teilnehmers (H, S.13, Z 12).

¹⁴⁹ Aussage eines Teilnehmers (H, S.13, Z 4-8).

¹⁵⁰ Aussage eines Teilnehmers (D, S.14, Z 45/46).

¹⁵¹ Aussage eines Teilnehmers (D, S.14, Z 47).

¹⁵² Aussage eines Teilnehmers (G, S.15, Z 32/33).

¹⁵³ Aussage eines Teilnehmers (G, S.15, Z 35/36).

¹⁵⁴ Aussage eines Teilnehmers (G, S.15, Z 36/37).

5 Diskussion

Ziel der Arbeit war es, mit Hilfe einer qualitativen Forschungsmethode das Informations- und Rechercheverhalten von Nutzern digitaler Dienstleistungen zu evaluieren, um so Rückschlüsse ziehen zu können, wie digitale wissenschaftliche Information bezogen wird und welche Erwartungen die Nutzer an diese Dienste knüpfen.

Zur Evaluierung der Nutzererwartungen ist es notwendig, die Kenntnisse der Nutzer über das Angebot der Bibliothek und ihr Zugriffsverhalten auf das vorhandene Angebot zu erforschen. Dazu wurde in dieser Studie das Verhalten von Studierenden und Wissenschaftlern aus dem Fachbereich Chemie der Leibniz Universität Hannover begutachtet. Wissenschaftler und Studierende wurden in einer Fokusgruppendifkussion nach ihrem Suchverhalten und ihrer Benutzung von digitalen Medien sowie in Bezug darauf zur Aufgabe der Bibliothek befragt. Anhand der Aussagen der Teilnehmer hat die Bibliothek anschließend die Möglichkeit Optimierungen bzgl. ihres Angebots zu erarbeiten.

5.1 Die Suche nach digitalen Medien

Im Bezug auf das Suchverhalten der befragten Personen wird in der Diskussion ziemlich deutlich, dass jeder seine eigene, individuelle Strategie entwickelt hat, um an relevante wissenschaftliche Information zu gelangen. Da sie dabei meistens mindestens ein gutes Ergebnis erzielen, investieren sie ihre Zeit nicht darin, sich professionelle Strategien anzueignen oder Hilfe zu holen. Dennoch wird die Notwendigkeit dazu durchaus gesehen, aber der zeitliche Faktor spielt vor allem für die Wissenschaftler eine enorm große Rolle, weshalb sie ihre Fähigkeiten in der Informationsrecherche nicht ausbauen.

Einigkeit bestand über das Suchverhalten bei allgemeinen bzw. fachlich thematischen Fragestellungen. Hier würden alle Befragten bei einer allgemeinen Suche im Internet Universalsuchmaschinen benutzen, wohingegen bei einer fachspezifischen Frage die Suche sofort in einer Fachdatenbank angestoßen wird.

Obwohl die Teilnehmer sich der Fülle der Möglichkeiten, welche die digitale Welt bietet, bewusst sind, scheinen sie mit dieser Reizüberflutung zu einem gewissen Grad überfordert zu sein. Zwar existieren diverse Angebote, den Informationsdschungel zu bewältigen, aber auch diese Vielzahl der möglichen Dienstleistungen überfordern den Nutzer, der sich bei der Auswahl der zu benutzenden Dienste oftmals nur auf eine sehr kleine Auswahl beschränkt. Um dem Aufwand zu entgehen, die Möglichkeiten ausschöpfen zu müssen, scheint der Nutzer

sein Informationsverhalten auf das Prinzip des geringsten Aufwandes abzustimmen.¹⁵⁵ Vergleichbar scheint das mit einer allgemeinen Suche im Internet zu sein. Auch wenn eine relativ große Anzahl an Suchmaschinen verfügbar ist, so benutzen doch die wenigsten mehr als nur Google.

Die strukturelle Suche ist für viele Chemiker oft die erste Wahl, um Informationen fachlicher Art zu erhalten. Somit besteht in der Diskussionsgruppe ein Konsens darüber, welche Datenbanken für eine Struktursuche verwendet werden. Genannt werden hier die zwei größten, SciFinder von CAS und Reaxys von Elsevier. Ob nun eher die eine oder die andere Datenbank Anwendung findet, wird nicht an den jeweils vorhandenen Funktionalitäten festgemacht, sondern hier spielt lediglich die persönliche Einstellung eine Rolle.

Zusammenfassend kann also über das Suchverhalten der Befragten gesagt werden, dass eine allgemeine Suche im Internet über Suchmaschinen läuft, wohingegen fachliche Fragen über die Suche in speziellen Datenbanken beantwortet werden. Dabei fokussieren sich die Befragten auf einen sehr kleinen Ausschnitt der möglichen Suchportale. Zum einen geschieht das auf Grund des nicht zu überblickenen Überflusses an Möglichkeiten, zum anderen wird die Notwendigkeit, weitere Suchoptionen anzuwenden nicht zwingend gesehen, solange relevante Ergebnisse erzielt werden.

Die in dieser Studie erhaltenen Ergebnisse zum Suchverhalten sind den Befunden der schon erwähnten Studie von B. Valentine aus dem Jahr 1993 sehr ähnlich.¹⁵⁶ In der Untersuchung von Valentine wurden Studierende nach ihren Recherchemethoden befragt. Sie stellte fest, dass die Teilnehmer keine professionellen Suchstrategien verwenden, sondern Informationen auf Grund von Zeitmangel so schnell wie möglich erhalten werden müssen und daher hauptsächlich die Dienste für Recherchen genutzt werden, die den Befragten schon bekannt sind. Des Weiteren werden Freunde und Kollegen bevorzugt um Hilfe gebeten, wohingegen die Bibliothek dafür kaum genutzt wird.¹⁵⁷

Es ist erstaunlich, dass die vorliegende Studie im Bezug auf das Suchverhalten von Studierenden und Wissenschaftlern fast identische Ergebnisse liefert, wie die genannte Studie vor knapp 20 Jahren. Hier wird deutlich, dass sich das Rechercheverhalten nicht stark verändert hat, wohingegen davon ausgegangen werden kann, dass die Möglichkeiten für die Recherche sowohl vielfältiger als auch einfacher und verständlicher geworden sind. Welchen Grund könnten also Studierende und Wissenschaftler haben, keine Zeit in die Optimierung ihres Suchverhaltens zu investieren, obwohl sie dadurch zu effizienteren Suchergebnissen

¹⁵⁵ Vgl. Case, 2008, S. 151ff.

¹⁵⁶ Vgl. Valentine, 1993 sowie Kap. 1 und 3.3.

¹⁵⁷ Vgl. ebd., S. 302ff.

gelangen könnten? Zum einen könnte es möglich sein, dass sie nichts von dem Angebot wissen. Zum anderen könnte das Eingeständnis, um Hilfe bitten zu müssen ein Hindernis für eine notwendige Optimierung darstellen. Letzteres hat sich auch in der Befragung von Valentine herausgestellt.¹⁵⁸

Dennoch sollte die Bibliothek eine viel größere Rolle in der Vermittlung von Informationskompetenz spielen und den Studierenden und Wissenschaftlern die Angst vor der Hilfestellung nehmen, in dem sie aktiv in das Studium und die Wissenschaft eingebunden wird.

5.2 Die Benutzung digitaler Dienste und Medien

Nachdem das Suchverhalten evaluiert worden war, wurde der Blick auf die Benutzung spezieller ausgewählter Dienstleistungen und Medien geworfen. In der Diskussion zeigt sich ein deutlicher Trend dahingehend an, dass sowohl die Benutzung fachlicher Datenbanken als auch des Online-Katalogs häufig ohne Hilfe autodidaktisch erlernt wurde. Einzige Hilfestellung wird von Kollegen angenommen, die sich mit dem jeweiligen Programm schon besser auskennen. Die Schulungen werden zwar wahrgenommen und auch gelegentlich besucht, aber nicht unbedingt als Hilfe für die eigenen Probleme angesehen.

Trotz der eingeschränkten Fähigkeit in der Benutzung digitaler Dienste, ist die Gruppe der Befragten mit dem Angebot an digitalen Medien in der Bibliothek durchaus sehr zufrieden. Auch wenn die Forderung nach einer umfangreicheren elektronischen Verfügbarkeit natürlich in den Raum geworfen wurde, kommt es nur selten vor, dass sie für print-Versionen den als störend empfundenen Weg in die Bibliothek machen müssen. Falls nun doch etwas nur als print-Version verfügbar ist, wird der Kopienlieferdienst, ein Serviceangebot der Bibliothek für Studierende und Mitarbeiter der Universität, gern benutzt und einstimmig gelobt.

5.2.1 Digitale Dienste

Die Benutzung von digitalen Diensten innerhalb der Gruppe lässt sich auf eine sehr kleine Auswahl beschränken. Neben zwei bibliographischen Datenbanken, die regelmäßig für die thematische und zwei fachlichen Datenbanken, die für die strukturelle Literaturrecherche verwendet werden, wird der OPAC auf den Seiten der Bibliothek nur selten benutzt. In der Diskussion wurde schnell deutlich, dass die Teilnehmer wenig Fähigkeiten besitzen, den Online-Katalog richtig zu bedienen. Diese Erkenntnis ist jedoch durchaus bekannt. Längst

¹⁵⁸ Vgl. ebd., S. 303f.

sind die Funktionen des OPACs nicht mehr zeitgemäß und die komplexen Suchfunktionalitäten meistens nur den Bibliothekaren vertraut. Der Nutzer verlangt nach einfachen Suchmöglichkeiten, denn jede Komplexität innerhalb des Suchportals bedeutet für den Nutzer, ein Mindestmaß an Zeit zu investieren, die er in der Regel nicht hat – oder dafür nicht aufwenden will. Hier werden vom Nutzer klare Prioritäten gesetzt. Wenn etwas nicht schnell funktioniert, ist es für die eigene Recherche nutzlos. Die fachspezifische Suche, ein Service auf den Bibliotheksseiten, ist den Teilnehmern nicht bekannt. Hier können spezifische Einschränkungen vor der Suche vorgenommen werden, wie z. B. die ausschließliche Suche nach E-Books. Dennoch treten auch hier Mängel auf, da bei der Suche nach “E-Book” alle elektronischen Referenzen angezeigt werden, d.h. auch elektronische Dissertationen sowie digital verfügbare Forschungsberichte. Bei der Auswahl dieser Funktion wird der Studierende, der mit großer Wahrscheinlichkeit ein klassisches E-Book aus dem Lesesaal oder der Lehrbuchsammlung sucht, sicher nicht fündig. Trotz der weiteren Auswahl “Lehrbücher (E-Books)” scheint diese Doppelung etwas ungeschickt. Die fachspezifische Suche wurde in der Gruppendiskussion jedoch nicht weiter thematisiert.

Die fachlichen Datenbanken werden von den Wissenschaftlern sehr regelmäßig genutzt. Der Zugang erfolgt jedoch meist nicht über die Seiten der Bibliothek. Es werden Lesezeichen im Browser sowie Verlinkungen auf den Seiten des Instituts genutzt. Das Erlernen der einzelnen Funktionen der Datenbanken erfolgt zwar auch über das angebotene Schulungsprogramm, aber in den meisten Fällen bringen sich die Wissenschaftler die Suche selbst bei oder fragen ihre Kollegen. Dass fachliche Hilfe auch in der Bibliothek gefunden werden kann, scheint den Teilnehmern strenggenommen nicht bewusst zu sein. Im Verlauf der Diskussion entsteht jedoch der Eindruck, als würde ihnen der Gedanke für diese Möglichkeit kommen. Somit ist in diesem Bereich bei der Gruppe ein Lerneffekt erzielt worden. Eine individuellere Beratung erscheint angemessener, als allgemeine, sehr theoretische Schulungen bei der Einführung eines Programms, wobei auf die divergierende Bedürfnisse der Wissenschaftler und der Studierenden geachtet werden muss.

Während des Studiums wird die Nutzung von fachlichen Datenbanken erst in den höheren Semestern relevant. Dennoch werden in Rahmen einer EDV-Vorlesung im ersten Semester einige wichtige Rechercheprogramme vorgestellt. Dies ist nur sehr bedingt sinnvoll und bedarf mit Sicherheit einiger Verbesserung. Hier sollte die Bibliothek mit einbezogen werden.

5.2.2 Digitale Medien

Elektronisch verfügbare Medien werden in der befragten Gruppe sehr gut angenommen und genutzt, was für eine naturwissenschaftliche Personengruppe nicht verwunderlich ist, da hier eine Nutzung stark ausgeprägt ist.¹⁵⁹ Die elektronische Verfügbarkeit bietet den Studierenden und Wissenschaftlern einen erheblichen Mehrwert. Dieser zeigt sich in Form einer möglichen Volltextsuche im Dokument und in der schnellen und bequemen Bereitstellung der digitalen Medien an den Arbeitsplatz. Vor allem bei den Wissenschaftlern hat diese schnelle Verfügbarkeit einen hohen Stellenwert. Interessanterweise werden E-Journals jedoch nur selten über die EZB angesteuert. Vielmehr wird die Suche nach bestimmten Artikeln direkt auf der Verlagsseite angestoßen. Dies führt dazu, dass die Nutzer nicht genau wissen, ob und welche Jahrgänge der Zeitschrift von der Bibliothek lizenziert sind. Über die Verlinkungen einer Liste von verfügbaren Zeitschriften haben sie sich zwar Abhilfe geschaffen, fordern aber zugleich eine Verfügbarkeitsanzeige auf den Seiten der Bibliothek. Diese Aussage scheint im Widerspruch mit dem immer wieder betonten Hinweis zu stehen, dass die Seiten der Bibliothek nicht benutzt werden. Anders als bei quantitativen Befragungen zur Nutzung von elektronischen Zeitschriften, wo die Ergebnisse der EZB einen deutlich höheren Bekanntheitsgrad bescheinigen,¹⁶⁰ scheint dies hier nicht der Fall zu sein.

E-Books werden bevorzugt von Studierenden genutzt, die auch von diesem Angebot wissen. Den Wissenschaftlern dagegen war dieses Angebot der Bibliothek nicht bekannt und sie bemängelten sogleich die schlechte Sichtbarkeit solcher Angebote. Weiterhin ist die Nutzung von E-Books lediglich eine Ergänzung zu dem gedruckten Buch und wird dieses zunächst auch nicht ersetzen. Es herrschte Einstimmigkeit darüber, dass die Lesbarkeit eines gedruckten Buches eindeutig besser ist als bei digitalen Medien. Die Notwendigkeit, E-Books am Bildschirm eines Computers zu lesen erscheint nicht attraktiv, so dass sie lediglich für wenige Kapitel oder einen kurzen Überblick verwendet werden. Dies deckt sich mit den Ergebnissen einer Studie zur Nutzung von E-Books in den Geowissenschaften.¹⁶¹

Ganz erstaunlich schien das Verhalten der Teilnehmer bzgl. der Literaturverwaltung. Hier werden die digitalen Medien durch Ausdruck von der elektronischen in eine analoge Form umgewandelt und die bibliographischen Daten handschriftlich notiert. Die kommerziellen Literaturverwaltungsprogramme, EndNote und Citavi sind der Gruppe zwar ein Begriff, werden aber nicht verwendet. Der Faktor Zeit stellt möglicherweise wieder ein Hindernis dar, sich intensiv mit den entsprechenden Programmen auseinanderzusetzen.

¹⁵⁹ Vgl. Kap. 1.

¹⁶⁰ Vgl. Clajus et al., 2001.

¹⁶¹ Vgl. Foote et al., 2010.

5.3 Die Rolle der Bibliothek im Bezug auf digitale Dienstleistungen

Die Diskussionsrunde war sich bei der Rolle der Bibliothek sehr einig und hatte klare Vorstellungen darüber, welche Leistungen sie im Bereich der Verwaltung digitaler Dienstleistungen zusteht. Sie sehen die Aufgaben der Bibliothek sowohl in der Bereitstellung von Information als auch in der Entscheidungshoheit über den Bestandsaufbau. Erstaunlicherweise sprechen die Teilnehmer der Bibliothek in diesem Fall Kompetenz zu, während sie doch bei fachlichen Fragestellungen nicht die erste Ansprechpartnerin ist. Dennoch muss bei einer Kaufentscheidung ein gewisses fachliches Grundwissen vorhanden sein, damit ein sinnvoller Bestandsaufbau gewährleistet ist, der das Fächerspektrum der Universität versorgen kann. Die Diskussion zeigt deutlich, dass bei den Teilnehmer durchaus das Bewusstsein dafür vorhanden ist, wer im universitären Bereich für Lizenzierungen von elektronischen Zeitschriften und Datenbanken verantwortlich ist.

Da die Frage jedoch erst zum Ende der Diskussionsrunde gestellt wurde, ist es möglich, dass dieses Bewusstsein sich erst im Verlauf der Diskussion eingestellt hat. Es wurde nicht danach gefragt, ob die Teilnehmer vor Beginn der Diskussion die Aufgabe der Bibliothek im Bereich Lizenzierung und Bestandsaufbau kannten, so dass nicht eindeutig gesagt werden kann, ob diese Einstellung lediglich als Lerneffekt aus der Diskussion heraus eingetreten ist, oder aber bereits vorhanden war. Für letzteres würde jedoch der Ausbildungsstand der Teilnehmer sprechen.

5.3.1 Sichtbarkeit

Nach Aussage der Teilnehmer ist es Aufgabe der Bibliothek als „*Informationssammelstelle*“¹⁶² ihr Angebot sichtbar zu machen. D.h., dass die vorhandenen Dienstleistungen für den Nutzer öffentlich gemacht und transparent gehalten werden müssen. Die Sichtbarkeit wurde intensiv diskutiert, wobei festgestellt werden konnte, dass die Teilnehmer mit der Homepage der TIB/UB Hannover wenig vertraut sind. Dennoch stehen Optimierungen der Suchfunktionalitäten, vor allem beim Online-Katalog sowie eine bessere Übersichtlichkeit auf der Homepage außer Frage. Der Grund, warum die Teilnehmer die Bibliotheksseiten nicht oder nur ungenügend kennen, begründet sich in erster Linie darin, dass Wissenschaftler und Studierende i. d. R. die für sie vertrauten Suchoberflächen und Webseiten nutzen. Sobald sie neue Wege beschreiten, bleiben sie dort nur, wenn diese übersichtlich und einfach gestaltet sind.

¹⁶² Aussage eines Teilnehmers (C, S.18, Z 13).

Die Sichtbarkeit von Dienstleistungen wurde auch im Kontext der Vermittlung diskutiert. Durch eine offensive Vermarktung des Angebots kann dieses von Wissenschaftlern und Studierenden in ganz anderer Weise wahrgenommen und genutzt werden. Möglicherweise können dadurch die Ansprüche, welche die Teilnehmer an das Angebot, aber auch an ihre Suchergebnisse stellen, erhöht und schließlich auch deutlich bessere Rechercheergebnisse erzielt werden.

5.3.2 Vermittlung

Im Kontext der Vermittlung wurde die Aufgabe der Bibliothek im Bezug auf Schulungsmodelle und generelle Hilfestellung sowie auf die in Kapitel 5.3.1 angesprochene Vermarktung des Angebots gesehen.

Das angebotene Schulungsmodell im Bereich neuer Datenbanken wird von den Teilnehmern zwar wahrgenommen, stößt aber dahingehend auf Kritik, dass eine allgemeine theoretische Einführung den Wissenschaftlern für ihren alltäglichen Umgang mit der entsprechenden Datenbank wenig hilfreich erscheint. Sie fühlen sich davon erschlagen und sehen einen größeren Bedarf darin, ihre alltäglichen Probleme kommunizieren zu können. Hier könnten Hilfestellungen seitens der Bibliothek geleistet werden, indem sie Schulungen für spezifische Problemstellungen anbieten könnte. Jedoch ist auch hier eine Mitarbeit aus der Fakultät erforderlich, die spezielle Problematiken vorab mit den entsprechenden Ansprechpersonen in der Bibliothek kommunizieren müsste.

Die Vermarktung des Angebots wurde sehr ambivalent diskutiert. Während ein Teil der Gruppe die Meinung vertrat, dass die vorhandenen Dienstleistungen durch E-Mails an die Mitarbeiter der Universität herangetragen werden sollten, befand der andere Teil dieses Vorgehen als nicht sinnvoll, da solche E-Mails bestenfalls kurz gesehen ansonsten aber gelöscht werden würden.

Bereits die Diskussion über dieses Problem zeigt, wie differenziert die Vermittlung des bestehenden und neu entstehenden Angebotes betrachtet werden muss. Fakt ist, dass es sicherlich immer Menschen geben wird bei denen Informationen, egal welcher Weg für die Vermittlung gewählt wird, nicht ankommen werden. Des Weiteren müssen die Empfänger solcher Informationsvermittlungen auch immer bereit sein, die Informationen anzunehmen und damit umzugehen. Trotzdem scheint eine Optimierung bzgl. der Vermarktung der Dienstleistungen in diesem Fall angebracht.

5.4 Die Grenzen der Studie

Jede qualitative Forschungsmethode hat ihre Grenzen und somit finden sich diese auch in dieser Studie wieder. Innerhalb des qualitativen Forschungsprozesses unterliegt diese Studie zunächst den Problematiken der Verallgemeinerbarkeit. Diese ist hier nicht möglich, da nicht „von den untersuchten Fällen auf eine bestimmte Population“¹⁶³ geschlossen werden kann.

Neben diesen allgemeinen Limitierungen der Fokusgruppendiskussion ist diese Studie sowohl durch den zeitlichen Rahmen als auch durch Fehlerquellen bei der Datenerhebung weiteren Beschränkungen ausgesetzt.

Die Tatsache, dass die Autorin selbst die Moderation der Fokusgruppe übernommen hat, könnte zu Verunsicherungen der Teilnehmer geführt haben. Der deutliche Bezug zur Bibliothek führte teilweise zu Rückfragen an die Moderatorin. Es schien, als sollten falsche Aussagen vermieden werden. Dennoch konnte dadurch bei der Gruppe ein Lerneffekt erzielt werden und es wirkte, als haben die Teilnehmer die Diskussion mit einer positiven Stimmung verlassen.

Aus zeitlichen Gründen wurde lediglich eine Fokusgruppe durchgeführt. Dies kann zu Einschränkungen in der Aussagekraft führen. Auch die starke Unterrepräsentation von Studierenden schränkt die möglichen Interpretation der Aussagen in diesem Bereich ein. Die Beiträge müssen dementsprechend mit einer gewissen Vorsicht behandelt werden. Das Informationsverhalten der Wissenschaftler bewegt sich, trotz eines Schulungsbedarfs, in einem guten Bereich. Die Anforderungen der Studierenden liegen möglicherweise auf einem anderen Niveau und müssten gesondert betrachtet und evaluiert werden.

Da nur eine sehr kleine Auswahl der tatsächlich existierenden Dienstleistungen in der Diskussionsrunde zur Sprache kam, ist es schwierig zu beurteilen, in wie weit die nicht thematisierten Dienstleistungen benötigt werden bzw. bekannt sind. Eine Beschränkung auf die von den Teilnehmern am wichtigsten erachteten Dienste und Medien erschien aber sinnvoll, da die Vielfalt der möglichen Dienstleistungen unmöglich in einer zeitlich beschränkten Fokusgruppe angesprochen werden konnte. Des Weiteren schien es vorteilhaft, die Teilnehmer über die Auswahl entscheiden zu lassen, da dadurch die Diskussion der wichtigsten Dienstleistungen gewährleistet werden konnte. Auf Grund des Leitfadens konnte die Moderatorin gezielt auch weniger bekannte und benutzte Dienstleistungen ansprechen und ein Meinungsbild erfasst werden.

Die für den Leitfaden entwickelten Fragestellungen wurden auch aus zeitlichen Gründen keinem Pretest unterworfen. Mit Hilfe eines solchen Test kann sowohl der zeitliche Umfang

¹⁶³ Flick, 2009, S. 260.

als auch die Wirkung der Fragen untersucht und ggf. optimiert werden. Vor allem bei quantitativen Fragebögen sind Pretest unerlässlich. Bei einer Fokusgruppendiskussion mit einer offenen Fragestellung und einer sich entwickelnden Gruppendynamik ist dies nicht unbedingt notwendig. Der Leitfaden dient hier vielmehr zur Orientierung und stellt kein unausweichlichen Konzept dar. Lediglich der zeitliche Umfang könnte mit einem Pretest besser eingeschätzt werden. Gleichwohl muss auch hier die Moderatorin während der Gruppendiskussion die Zeit im Blick haben und ggf. Themenkomplexen abbrechen.

Generell kann auch davon ausgegangen werden, dass die Teilnehmer unbewusst durch die Moderatorin in ihren Antworten beeinflusst wurden. Möglicherweise haben sich Fehler bei der Formulierung der Fragen eingestellt, woraufhin suggestive Antworten erzeugt wurden. Diese manipulative Wirkung kann einerseits durch externe Moderation und andererseits, falls dies keine Option darstellt, durch bewusst freie Formulierung der Fragen verhindert werden.

Bedacht werden muss auch immer eine mögliche Differenz zwischen Äußerungen und Handeln der Teilnehmer. Das Gesagte muss durch eine methodische Triangulation überprüft werden, z.B. mit Hilfe von teilnehmender Beobachtung. Im Rahmen dieser Arbeit konnte diese Überprüfung jedoch aus zeitlichen Gründen nicht stattfinden.

5.5 Fazit

Durch die in der vorliegenden Studie durchgeführte Fokusgruppe mit Studierenden und Wissenschaftlern der LUH konnten verschiedene Aspekte des Informations- und Rechercheverhaltens der Teilnehmer sowie der Benutzung und Wahrnehmung einer Auswahl an Dienstleistungen der TIB/UB Hannover herausgearbeitet werden.

Da sich das Rechercheverhalten der Teilnehmer auf keine klare Suchstrategie verallgemeinern lässt und die Suche in den Augen der Teilnehmer so schnell wie möglich zu einem Erfolg führen muss, ist es notwendig, Verbesserungen im Hinblick auf eine vereinfachte Suche zu verfolgen. Die Frage die sich hier stellt ist nicht etwa, wie Suchmöglichkeiten so optimiert werden können, dass sie den großen Suchmaschinenanbietern Konkurrenz machen können, sondern viel mehr, wie sie so einfach wie möglich gestaltet werden können, aber dennoch viel effizientere Suchergebnisse liefern. Auch wenn dies sicherlich eine technische Herausforderung ist, müssen die Funktionalitäten zunächst beschrieben werden. Eine qualitative Befragung von Nutzern bietet hierfür eine Gelegenheit die Erwartungen an eine Suche bzgl. der Benutzung herauszufiltern.

Im Hinblick auf die Benutzung und Wahrnehmung des vorhandenen Dienstleistungsangebotes zeigt sich, dass nur wenige Angebote in Anspruch genommen werden. Einerseits erfolgt dies aus persönlichen Gründen, da mit bekannten Oberflächen viel effizienter gearbeitet werden kann. Andererseits ist den Teilnehmern aber auch die Vielfalt des Angebots nicht bekannt. Beides könnte durch Optimierung der Informationsvermittlung verändert werden. Somit kann sowohl die Wahrnehmung verbessert als auch das Bewusstsein dafür geschärft werden, wie eine effiziente und schnelle Suche gestaltet werden kann. Eine erfolgreiche Informationsvermittlung setzt jedoch auch immer voraus, dass die Bereitschaft seitens der Benutzer vorhanden sein muss.

5.5.1 Optimierungsmöglichkeiten

Die Herausforderungen, die sich anhand der Ergebnisse der Fokusgruppendifkussion an die Bibliothek stellen, sind vielfältig. Dennoch sollten nur vorsichtige Schlüsse gezogen werden, da die ausgewählte Gruppe nicht die ganze Bibliothek repräsentiert. Die hier präsentierten Optimierungsmöglichkeiten sind lediglich Vorschläge, die keinen Anspruch auf ihre Umsetzung stellen, zumal technische Lösungen in dieser Studie nicht thematisiert wurden.

Die Suche im Online-Katalog könnte eine Optimierung hinsichtlich der Suchoberfläche benötigen. Die Funktionalitäten des OPACs stießen bei den Teilnehmern auf Grund von unübersichtlicher Recherchemöglichkeit und Ergebnisliste auf Unmut. Der Nutzer strebt nach einfachen Suchoberflächen, in die er nicht viel Zeit zum Einarbeiten investieren muss.

Die Funktionalitäten des OPACs könnten aber auch im Zuge von Veranstaltungen der Informationskompetenz vermittelt werden. Diese müssten dann aber von den Nutzern ebenso wahrgenommen wie auch besucht werden. Auf Grund von zeitlichen Engpässen im Studium und der wissenschaftlichen Arbeit, die auch während der Fokusgruppendifkussion immer wieder thematisiert wurden, ist ein Schulungsangebot nur dann sinnvoll, wenn es mit dem Studium sowohl zeitlich abgestimmt als auch darin eingebunden wird. Dies kann z.B. durch Eingliederung entsprechender Veranstaltungen in die Rahmencurricula der jeweiligen Studiengänge realisiert werden. Das Schulungsangebot sollte aber nicht nur auf den Online-Katalog beschränkt sein, sondern auch die Auswahl der (Online-)Datenbanken beinhalten. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass Schulungen auf spezielle Probleme der Nutzer abgestimmt sind. Voraussetzung hierfür ist, dass Nutzer aktiv auf die Bibliothek zugehen. Die Vermittlung von Informationskompetenz beruht folglich nicht nur einseitig auf dem Schulungsangebot der Bibliothek. Damit Optimierungen hinsichtlich einer Nutzerorientierung realisiert werden können, ist es unabdingbar, dass die Nutzer einbezogen werden. Die

erzielten Rechercheerfolge könnten dem Nutzer als Anreiz dienen, sein Suchverhalten weiter zu verbessern.

Um die Nutzer aktiv in die Schulungsmodelle einbeziehen zu können, müssen zunächst die Dienstleistungsangebote sichtbar vermarktet werden. Solange eine Datenbank nicht bekannt ist, wird sich auch kein Nutzer aktiv an einer Schulung beteiligen. Das in der Fokusgruppe deutlich formulierte Desiderat der Sichtbarkeit des Angebots könnte durch übersichtlich strukturierte Webseiten oder auch Verlinkungen zum Fachbereich aufgehoben werden.

5.5.2 Ausblick auf Folgestudien

Die Ergebnisse aus dieser Studie können nicht den Anspruch erheben Optimierungen festzulegen. Sie können lediglich Anhaltspunkte für Verbesserungen liefern. Es müssten weitere Studien hinsichtlich der Nutzererwartungen durchgeführt werden, wie z. B. ähnliche qualitative Studien mit Vertretern anderer Fachbereiche. Interessant wäre hier auch, ob sich die Nutzer aus unterschiedlichen Fachbereichen in ihrem Suchverhalten unterscheiden. Im Bezug auf die digitalen Dienste und Medien ist ein Unterschied zwischen naturwissenschaftlichen und geisteswissenschaftlichen Fachrichtungen zu erwarten, wohingegen das allgemeine Suchverhalten möglicherweise Ähnlichkeiten aufweist.

Des Weiteren wären Usability-Studien¹⁶⁴ hinsichtlich der Bibliotheks-Webseiten denkbar. Diese könnten Aufschluss darüber geben, in wie weit das vorhandene Angebot auf den Webseiten wahrgenommen wird sowie einfach zu nutzen ist. Vorarbeiten hierfür sind an der TIB/UB Hannover bereits vor dieser Studie begonnen worden.

Denkbar wäre auch eine Bedarfsanalyse des vorhandenen Angebots. Sie könnte entweder qualitativ oder quantitativ durchgeführt werden. Nicht zuletzt könnte eine Nutzerzufriedenheitsstudie im Hinblick auf das vorhandene Angebot umgesetzt werden. Interessant wäre hierbei auch die Frage, wer die Nutzer der Bibliothek sind und warum Nicht-Nutzer das Angebot nicht benutzen bzw. nicht benötigen.

¹⁶⁴ Usability-Studien beziehen sich meist auf die nutzerfreundliche Bedienung von Suchoberflächen oder allgemein Webseiten. Ergänzende Informationen finden sich u. a. bei Brau et al., 2011 und Albers et al., 2011.

6 Zusammenfassung

Die für diese Arbeit durchgeführte qualitative Studie ermöglicht eine Erforschung der Nutzer digitaler Dienstleistungen der TIB/UB aus dem Fachbereich Chemie der Universität Hannover. Dabei wurden sowohl das Rechercheverhalten der Nutzer als auch deren Erwartungen an die digitalen Dienstleistungen evaluiert. Als qualitative Methode wurde die Fokusgruppendifkussion gewählt, die für eine Erforschung von Meinungen und sozialem Handeln gut geeignet ist. Im Rahmen einer moderierten Diskussion konnten die Teilnehmer in einer natürlichen Umgebung ihre Wünsche und Erwartungen zu einer Auswahl an digitalen Dienstleistungen äußern sowie ihr Informationsverhalten bzgl. digitaler Medien erläutern. Viele Nutzerstudien im Bereich der Bibliotheks- und Informationswissenschaft sind quantitative Umfragen zur Zufriedenheit der Nutzer mit dem Angebot und den Räumlichkeiten der Bibliothek. Solche mit quantitativen Methoden erhobene Daten erfordern für eine repräsentative Auswertung eine große Anzahl von Befragten. Qualitative Methoden hingegen wollen vielmehr soziale Zusammenhänge aufdecken und analysieren. Daher können auch schon mit einer kleinen Anzahl von Befragten Erkenntnisse über einen Forschungsgegenstand erhalten werden.

Die Ergebnisse der Fokusgruppendifkussion zeigen deutlich, dass zwar das vielfältige Angebot von den Teilnehmer durchaus positiv bewertet und akzeptiert und somit ihren Erwartungen gerecht wird, die Benutzung und Wahrnehmung aber noch gesteigert werden muss. Im Rahmen dieser Vermittlungsaufgabe sollte die Bibliothek fester Bestandteil des Studiums werden. Dennoch müssen auch Wissenschaftler und Studierende mit fachlichen Problemen an die Bibliothek herantreten und wissen, dass diese in der Lage ist zu helfen.

Die hier gewonnenen Erkenntnisse können als Grundlage für weitere Studien im Bereich der Nutzerforschung dienen. Sie liefern einen kleinen Einblick, welche Optimierungen im Bereich der digitalen Dienstleistungen angestrebt werden müssen, um zu einer stärkeren Nutzerorientierung zu gelangen.

Die Notwendigkeit die Dienstleistungen der Bibliothek stärker auf die Bedürfnisse des Nutzers auszurichten, begründet sich vor allem durch die technologische und schnelllebige Welt, an die sich Bibliotheken anpassen müssen. Welche Information kann die Bibliothek liefern, die nicht viel schneller im Internet gefunden werden kann? Während viele Bibliotheken die Nutzerbedürfnisse bzgl. des Lernverhaltens berücksichtigen und einen sogenannten Lernraum in den Räumlichkeiten der Bibliothek entwickeln, dürfen die schwer zu fassenden digitalen Angebote nicht außer Acht gelassen werden.

7 Literaturverzeichnis

- Albers, M. J./Still, B.:** Usability of complex information systems. Evaluation of user interaction, Boca Raton, Fla 2011.
- Barbour, R.:** Doing focus groups, Los Angeles 2007.
- Barbour, R. S. K. J. (Hg.):** Developing focus group research: politics, theory and practice, London [u.a.] 1999.
- Barbour, R. S. K. J.:** Introduction: The challenge and promise of focus groups'. In: Barbour (Hg.): *Developing focus group research: politics, theory and practice*, (1999), S. 1–20.
- Blasetti, A.:** Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover? Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009, Hannover 2009.
- Bohnsack, R.:** Rekonstruktive Sozialforschung: Einführung in qualitative Methoden, 5. Auflage Opladen 2003.
- Bohnsack, R.:** Gruppendiskussion. In: Flick (Hg.): *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*, (2009), S. 369–384.
- Bohnsack, R./Przyborski, A.:** Gruppendiskussionsverfahren und Focus Groups. In: Buber/Holzmüller (Hg.): *Qualitative Marktforschung*, (2009), S. 491–506.
- Bortz, J./Döring, N.:** Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler, 4. Auflage Heidelberg 2006.
- Brau, H./Sarodnik, F.:** Methoden der Usability Evaluation. wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendungen, 2. Auflage Bern 2011.
- Breuer, F.:** Reflexive Grounded Theory: eine Einführung in die Forschungspraxis, 1. Auflage Wiesbaden 2009.
- Brock, D./Junge, M./Diefenbach, H./Keller, R./Villány, D.:** Soziologische Paradigmen nach Talcott Parsons. Eine Einführung, 1. Auflage Wiesbaden 2009.
- Buber, R./Holzmüller, H. H. (Hg.):** Qualitative Marktforschung. Konzepte - Methode - Analyse, 2. Auflage Wiesbaden 2009.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF):** Zukunft der wissenschaftlichen und technischen Information in Deutschland. Schlussbericht, Bonn 2002.
- Case, D. O.:** Looking for information. A survey of research on information seeking, needs, and behavior, 2. Auflage Amsterdam 2008.
- Ceynowa, K./Follmer, R./Schiel, S./Tappenbeck, I.:** „Ich bin eigentlich rundum zufrieden.“. Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. In: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 28 (2004) 1, S. 85–98.

- Clajus, G./Maier, C.:** Elektronische Zeitschriften an der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Eine Untersuchung zum Nutzerverhalten. In: *Bibliotheksdienst*, 35 (2001) 9, S. 995–1011.
- Covey, D. T.:** Usage and usability assessment. Library practices and concerns, Washington, DC 2002.
- Diekmann, A.:** Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 20. Auflage Reinbek bei Hamburg 2009.
- Dittmar, N.:** Transkription. Ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien, 3. Auflage Wiesbaden 2009.
- Flick, U. (Hg.):** Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte - Methoden - Umsetzung, Reinbek bei Hamburg 2006.
- Flick, U.:** Qualitative Evaluationsforschung zwischen Methodik und Pragmatik - Einleitung und Überblick. In: Flick (Hg.): *Qualitative Evaluationsforschung*, (2006), S. 9–28.
- Flick, U.:** *Designing qualitative research*, Los Angeles 2007.
- Flick, U.:** *Qualitative Sozialforschung*. Eine Einführung, Reinbek bei Hamburg 2007.
- Flick, U.:** Design und Prozess qualitativer Forschung. In: Flick (Hg.): *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*, (2009), S. 252–265.
- Flick:** *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*, 7. Auflage Reinbek bei Hamburg 2009.
- Flick, U.:** *Sozialforschung*. Methoden und Anwendungen; ein Überblick für die BA-Studiengänge, Reinbek bei Hamburg 2009.
- Foote, J. B./Rupp-Serrano, K.:** Exploring E-book Usage Among Faculty and Graduate Students in the Geosciences: Results of a Small Survey and Focus Group Approach. In: *Science & Technology Libraries*, 29 (2010) 3, S. 216–234.
- Foster, N. F./Gibbons, S. (Hg.):** Studying students. The undergraduate research project at the University of Rochester, Chicago 2007.
- Gläser, C./Kranz, B./Lück, K.:** „Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen.“ oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema „Elektronische Informationsvermittlung im BIS-Oldenburg“. Ein Erfahrungsbericht. In: *Bibliotheksdienst*, 32 (1998) 11, S. 1912–1920.
- Gläser, J./Laudel, G.:** Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen, 4. Auflage Wiesbaden 2010.
- Greifeneder, E./Seadle, M.:** Die Kunst des Beobachtens. Wie man Digitale Bibliotheken mit ethnografischen Methoden evaluiert. In: *BuB: Forum für Bibliothek und Information*, 59 (2007) 11/12, S. 835–838.

- Höld, R.:** Zur Transkription von Audiodaten. In: Buber/Holzmüller (Hg.): *Qualitative Marktforschung*, (2009), S. 655–668.
- Kieser, I.:** Kundenbefragung in Bibliotheken. Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken, Wiesbaden 2001.
- Kirk, T. G. (Hg.):** Academic libraries: Achieving excellence in higher education. Proceedings of the sixth national conference of the Association of College and Research Libraries, Salt Lake City, Utah, April 12 - 14, 1992, Chicago 1992.
- Klatt, R./Gavriilidis, K./Kleinsimlinghaus, K./Feldmann, M.:** Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, Projektträger Fachinformation, Dortmund 2001.
- Knodel, J.:** The design and analysis of focus group studies : a practical approach. In: Morgan (Hg.): *Successful focus groups: advancing the state of the art*, S. 35–50.
- Krueger, R. A.:** Focus groups: A Practical Guide for Applied Research, 2. Auflage Thousand Oaks, Calif. [u.a.] 1994.
- Kuniavsky, M.:** Observing the user experience. A Practitioner's Guide to User Research, San Francisco, Calif. [u.a.] 2008.
- Lamnek, S.:** Gruppendiskussion: Theorie und Praxis, 2. Auflage Weinheim [u.a.] 2005.
- Lamnek, S.:** *Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch*, 4. Auflage Weinheim [u.a.] 2005.
- Lengenfelder, A.:** *Elektronische Zeitschriften und Datenbanken in der Biologie*. Eine Untersuchung des Nutzerverhaltens anhand einer Erhebung im Bereich der Biologie an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, 2. Auflage Erlangen, 2003.
<http://www.buchwiss.uni-erlangen.de/forschung/publikationen/online-reihe-alles-buch.shtml> (abgerufen am 2.3.2011).
- Loos, P./Schäffer, B.:** Das Gruppendiskussionsverfahren. Theoretische Grundlagen und empirische Anwendung, Opladen 2001.
- Mayring, P.:** Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken, 5. Auflage Weinheim [u.a.] 2002.
- Mayring, P.:** *Qualitative Inhaltsanalyse*. Grundlagen und Techniken, 10. Auflage Weinheim 2008.
- Morgan, D. L. (Hg.):** Successful focus groups: advancing the state of the art, Newbury Park, Calif.

- Poll, R.:** Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft: Teil 1 der Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie; Organ des wissenschaftlichen Bibliothekswesens*, 51 (2004) 2, S. 59–75.
- Poll, R./Boekhorst, P.:** Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Internationale Richtlinien, München 1998.
- Reinders, H.:** Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfaden, München 2005.
- Schirmer, D./Blinkert, B.:** Empirische Methoden der Sozialforschung. Grundlagen und Techniken, Paderborn 2009.
- Seipel, C./Rieker, P.:** Integrative Sozialforschung. Konzepte und Methoden der qualitativen und quantitativen empirischen Forschung, Weinheim 2003.
- Siatri, R.:** The Evolution of User Studies. In: *Libri : international journal of libraries and information services*, 49 (1999) 3, S. 132–141.
- Stachnik, I.:** Besucherbefragungen in Bibliotheken. Grundlagen, Methodik, Beispiele. Deutsches Bibliotheksinstitut, Berlin 1995.
- Strauss, A. L./Glaser, B. G.:** Grounded theory: Strategien qualitativer Forschung, 3. Auflage Bern 2010.
- Strauss, A. L.:** Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung, 2. Auflage München 1998.
- Strauss, A./Corbin, J.:** Grounded theory. Grundlagen Qualitativer Sozialforschung, Weinheim 2010].
- Technische Informationsbibliothek und Universitätsbibliothek Hannover (TIB/UB):** Jahresbericht TIB/UB, Hannover 2009. <http://www.tib-hannover.de/fileadmin/informationmaterial/jahresberichte/tibub-jahresbericht-2009.pdf> (abgerufen am 06.06.2012)
- Tenopir, C.:** *Use and users of electronic library resources: an overview and analysis of recent research studies*, Washington, DC, 2003. <http://www.clir.org/pubs/reports/pub120/contents.html> (abgerufen am 16.5.2011).
- Valentine, B.:** Undergraduate Research Behavior: Using Focus Groups to Generate Theory. In: *The journal of academic librarianship : articles, features, and book reviews for the academic library professionals*, 19 (1993) 5, S. 300–304.
- Waldman, M.:** Freshmen's use of library electronic resources and self-efficacy. In: *Information Research*, 8 (2003) 2, <http://informationr.net/ir/8-2/paper150.html> (abgerufen am 06.06.2012).

- Walter-Busch, E.:** Geschichte der Frankfurter Schule. Kritische Theorie und Politik, München 2010.
- Warnken, P. N./Young, V. L./Ahuja, R.:** Beyond the Survey. Using Market Research Techniques to Improve Library Services and Collections. In: Kirk (Hg.): *Academic libraries: Achieving excellence in higher education*, (1992), 6, S. 401–404.
- Welsh, J.:** Focus groups in library and information services: Report of a pilot study. In: *The new review of information and library research*, 6 (2000), S. 93–112.
- Williams, S./Parang, E.:** Using Focus Groups to Match User Expectations with Library Constraints. In: *The serials librarian : the international journal of theory, research, and practice on serial, continuing, and integrating print and electronic resources*, 31 (1996) 1-2, S. 335–340.

8 Anhang

8.1 Fokusgruppenscreening

Liebe Studierende, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der LUH,

im Rahmen meiner Masterarbeit für das postgraduale Fernstudium „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt Universität zu Berlin plane ich eine qualitative Nutzerforschung zu den digitalen Dienstleistungen der Technischen Informationsbibliothek und Universitätsbibliothek Hannover (TIB/UB Hannover).

Ziel ist es, die Erwartungen der Nutzer zu analysieren und somit das vorhandene Angebot zu verbessern.

Mit Hilfe von Fokusgruppen möchte ich die Anforderungen und Erwartungen von Nutzern eines Fachbereichs im Bezug auf die für diesen Nutzerkreis angebotenen digitalen Dienstleistungen ermitteln, das Angebot hinsichtlich seiner Nutzerfreundlichkeit prüfen und gegebenenfalls das Serviceangebot optimieren.

Bei der Gruppendiskussion der Fokusgruppe Chemie möchte ich Ihnen eine Auswahl des vorhanden Angebots vorstellen und gemeinsam mit Ihnen über Ihre Recherchestrategien innerhalb des Angebots und Ihre Erwartungen an die digitalen Dienstleistungen der Bibliothek diskutieren.

Ich interessiere mich sehr für die Nutzerfreundlichkeit der vorhandenen, für Sie relevanten digitalen Dienstleistungen und somit für Ihre Meinung und Einschätzung zur Wahrnehmung und zum Nutzen des Angebots der Bibliothek. Über Ihre Bereitschaft an einer solchen Gruppendiskussion (Dauer maximal 2 Stunden) teilzunehmen, würde ich mich sehr freuen. Falls Sie Interesse an einer Teilnahme haben, beantworten Sie bitte kurz die folgenden Fragen zur Einordnung in die Fokusgruppe.

Freundliche Grüße,
Janna Neumann

Fragen zur Einordnung:

Geschlecht:

Wie alt sind Sie? _____ Jahre

Wie ist Ihr aktueller akademischer Grad?

Wie lautet Ihre aktuelle Berufsbezeichnung?

Spielen „digitale Dienstleistungen“ (z.B. Suchmaschinen) eine Rolle bei Ihrer Arbeit?

☐ ja, sehr häufig

☐ ja, häufig

☐ ja, aber eher selten

☐ nein

Welche Quellen nutzen Sie, um relevante Informationen für Ihre Arbeit zu finden?

☐ Suchmaschinen im Internet (z.B. Google)

☐ lizenzierte Datenbanken

☐ Lehr- und Lernplattformen (z.B. StudIP, Ilias)

☐ Blogs

☐ Foren

☐ persönlicher Austausch mit Kollegen (z.B. E-Mail, Gespräch)

☐ sonstige _____

Nutzen Sie digitalen Medien für Ihre Arbeit?

☐ elektronische Zeitschriften

☐ E-books

☐ AV-Medien

☐ sonstige _____

Wie häufig benutzen Sie generell das Internet?

☐ mehrmals täglich

☐ mehrmals wöchentlich

☐ mehrmals monatlich

☐ selten

Terminvorschläge für eine Fokusgruppe:

Bitte kreuzen Sie alle für Sie möglichen Termine an oder geben Sie Ihren Vorschlag an.

Dienstags: ☐ 08.03.2011 oder ☐ 15.03.2011

Mittwochs: ☐ 09.03.2011 oder ☐ 16.03.2011

Donnerstags: ☐ 10.03.2011 oder ☐ 17.03.2011

Uhrzeit jeweils 13-15 Uhr

Ihr Terminvorschlag? _____

Kontakt:

Dr. Janna Neumann

TIB/UB Hannover

Tel.: 0511/762-17237

E-Mail: Janna.Neumann@tib.uni-hannover.de

8.2 Leitfaden für die Fokusgruppendifkussion

Einführung

15 min

Guten Tag, mein Name ist Janna Neumann. Vielen Dank, dass Sie gekommen sind, um an der heutigen Fokusgruppe teilzunehmen. Diese Fokusgruppendifkussion führe ich im Rahmen meiner Masterarbeit im Fach Bibliotheks- und Informationswissenschaft durch.

Fokusgruppen werden in der qualitativen Forschung eingesetzt, um in einer lockeren Gruppendiskussion unter zwangloser Atmosphäre Einstellung und Meinungen von einer Gruppe von Personen zu bestimmten Produkten oder Serviceleistungen zu erfragen. Dabei ist eine offene Befragung in natürlicher und alltäglicher Situation Grundbaustein für den Erkenntnisgewinn. Die gestellten Fragen sollen zu einer Diskussion anregen, die miteinander über ein bestimmtes Thema geführt werden soll.

Vorstellung des Diskussionsthemas

Ich möchte heute mit Ihnen über ausgewählte digitale Dienstleistungen der Bibliothek diskutieren. Ich möchte mich auf eine Auswahl beschränken, die für Sie die Wichtigsten darstellen. Die Vielzahl von möglichen anderen Diensten würde hier den Rahmen sprengen. Es geht hier nicht darum, etwas über diese Dienste oder über neue Dienste zu erfahren, sondern ich möchte Ihre Meinung zum Nutzen aber auch Ihre Wahrnehmung erfahren.

Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Sie können alles sagen, anderen widersprechen oder Ihre Meinung ändern. Sie sollen ehrlich sagen können, was Sie denken.

Vorgehensweise erklären

Zum Vorgehen: Ich werde während der Diskussion einige Notizen machen. Dies dient dazu, dass mir kein wichtiges Detail entgeht. Zusätzlich werde ich die Diskussion mit einem Tonbandgerät aufnehmen. Alles was Sie sagen wird selbstverständlich vertraulich behandelt und anonymisiert. In meiner wissenschaftlichen Arbeit wird nicht ersichtlich sein, wer welche Meinung geäußert hat. Die Tonbandaufnahme dient dazu, nach der Transkription eine Auswertung der Ergebnisse zu erleichtern.

Da dies eine Gruppendiskussion ist, können sie jederzeit Ihre Meinung äußern, als Antwort auf eine Frage oder als Reaktion auf einen anderen Beitrag. Achten Sie aber bitte darauf, dass immer nur eine Person spricht. Die Diskussion wird nicht länger als 120 Minuten dauern.

Möglicherweise werde ich ein Thema zwischendurch abbrechen müssen, damit wir im Zeitplan bleiben. Als Teilnehmer dieser Gruppendiskussion haben Sie das Recht, jederzeit aufzuhören und zu gehen und jederzeit Fragen zu stellen.

Ich möchte Sie bitte, diese Einverständniserklärung,¹⁶⁵ die Sie über Ihre Rechte und meine Pflichten informiert, zu unterschreiben, damit ich mich rechtlich gesehen auf der sicheren Seite bewege.

Vorstellung, Einstieg in die Diskussion

Gibt es zu dem schon Gesagten noch irgendwelche Fragen? Ansonsten könnten wir anfangen! Ich würde gerne damit beginnen, dass sich jeder einmal kurz mit Namen vorstellt und sagt, was er/sie so macht und warum für ihn/sie digitale Medien und das Internet für seine/ihre Arbeit so eine große Rolle spielt.

Die Tonbandaufnahme wird erst nach der Vorstellungsrunde gestartet.

Allgemeine Fragen zum Suchverhalten

30 min

Stellen Sie sich vor, Sie benötigen Informationen zu einem noch relativ unbekannten Forschungsthema.

- Was machen Sie zunächst?
- Wo suchen Sie relevante Information?
- Wie suchen Sie relevante Information? (Sucheinstieg, Suchstrategie)
- Was machen Sie, wenn Sie absolut nichts zum Thema finden können?
 - Wie erweitern Sie die Suche? Geben Sie auf? Wo suchen Sie Hilfe?

Sie haben nun wichtige und relevante Informationen zu einem bestimmten Thema gefunden.

- Was sind Ihre nächsten Schritte?
- Suchen Sie weiter, oder geben Sie sich (zunächst) zufrieden mit dem, was Sie gefunden haben? Wovon hängt es ab, ob Sie weitersuchen oder nicht?
- Was machen Sie, wenn sie nicht auf den digitalen Volltext zugreifen können?
 - Suchen Sie nach einer Druckausgabe in der Bibliothek oder lassen Sie die Information als „nicht relevant“ weg?
- Was denken Sie über die im Internet frei zugänglichen Zeitschriften/Informationen im Bezug auf ihren Informationsgehalt?

¹⁶⁵ Anhang Kap. 8.3

Fragen zu ausgewählten digitalen Dienstleistungen

30 min

Sprechen wir nun von ein paar speziellen Dienstleistungen (Auswahl).

- Wie werden die Dienste aufgesucht? (Wie ist Ihr jeweiliger Einstieg?)
- Für welche Fragestellungen werden welche Dienste aufgesucht?
- Werden dort alle relevanten Informationen gefunden?
- Was fehlt Ihnen bei der Benutzung z.B. des OPACs?
- Kennen Sie die EZB und wie oft nutzen Sie sie? (Artikelsuche über die EZB?)
- Wie haben Sie von dem jeweiligen Dienst erfahren? Wie haben Sie sich damit vertraut gemacht?

Abschluss/Nachbefragung

15 min

Ich möchte Ihnen aber noch ein paar abschließende Fragen stellen.

- Was würden Sie sich an Verbesserungen wünschen bei der Sichtbarkeit der gerade diskutierten digitalen Dienste?
- Wo sehen Sie die Aufgabe der Bibliothek im Bezug auf diese digitalen Dienstleistungen?
 - Vermittlung von Informationskompetenz?
 - Lizenzierung der notwendigen Dienste?

Machen wir ganz zum Schluss noch ein kleines Brainstorming. Sie können alles sagen was Ihnen in den Sinn kommt, ohne über eine technische Lösung nachzudenken.

- Wie würden Sie sich die optimale Suchmöglichkeit in der digitalen Welt vorstellen?

Haben Sie am Ende noch Fragen an mich? Wenn Ihnen noch etwas zu der einen oder anderen Fragestellung einfällt, zögern Sie nicht mich zu kontaktieren.

Ich habe mich über diese anregende Diskussion gefreut und danke Ihnen noch mal, dass Sie an dieser Fokusgruppe teilgenommen haben.

8.3 Einverständniserklärung für die Fokusgruppenteilnehmer

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an der Fokusgruppe Chemie, die im Rahmen einer Masterarbeit am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt Universität zu Berlin zum Thema „*Digitale Dienstleistungen an der TIB/UB Hannover – eine qualitative Erforschung von Nutzererwartungen*“ durchgeführt wird. In der Gruppendiskussion wird über Recherchestrategien innerhalb des Angebots und Erwartungen an die digitalen Dienstleistungen der Bibliothek diskutiert werden.

Bitte unterschreiben Sie folgende Einverständniserklärung, die Sie über Ihre Rechte und die Pflichten der Veranstalterin informiert.

Einverständniserklärung:

Hiermit erkläre ich mich damit einverstanden, dass die von mir geäußerte Meinung während der Gruppendiskussion der Fokusgruppe zum Thema „Digitale Dienstleistungen an der TIB/UB Hannover“ mit einem Tonbandgerät aufgezeichnet wird.

Die Veranstalterin, Frau Dr. Janna Neumann, hat mir versichert, dass die Aufzeichnungen vertraulich behandelt werden und ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke genutzt werden. Eine Abschrift der Daten wird lediglich anonymisiert im Rahmen einer Masterarbeit am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin veröffentlicht. Es werden keine Meinungsäußerungen auf Personen zurückgeführt werden können.

Ich wurde von der Veranstalterin darüber aufgeklärt, jederzeit aus der Diskussion aussteigen zu können und zu gehen, sowie jederzeit Fragen stellen zu können.

Ort, Datum

Unterschrift

8.4 Auswertung der Fokusgruppe nach dem Kategoriensystem

Kategorie	Aussagen der Fokusgruppenteilnehmer	Zusammenfassung
1. Suchverhalten - allgemein /interdisziplinär	<p>- Wenn man was ganz Allgemeines sucht, kann man [...] erstmal googlen oder Wikipedia benutzen. Dann hat man zumindest einen Einstieg. (D, S.1, Z 32/33)</p> <p>- Oder ob man nur gucken will, [...] dann würde ich auch googeln [...]. (C, S.2, Z 1/2)</p> <p>- Wenn das jetzt sehr diffus ist, [...] dann würde ich auch erstmal googeln oder bei Google Scholar gucken, was der so ausspuckt. Die spucken ja paper aus, die spucken Seiten von Arbeitsgruppen aus, oder teilweise auch irgendwelche Vorträge und dann findet man oftmals schon einen Einstieg [...]. (H, S.2, Z 7-10)</p> <p>- Wenn das ein Thema ist, mit dem ich auf den ersten Blick erstmal überhaupt gar nichts anfangen könnte, dann würde ich natürlich erstmal googlen und (...) füttern, um zu gucken was dabei eigentlich rauskommt und wie ich das Thema einordnen kann, damit ich so erstmal einen groben Überblick erhalte. (G, S.2, Z 26-29)</p> <p>- Eventuell auch per Google gucken, wer arbeitet eigentlich in Hannover an der Universität hier auf dem Gebiet, macht vielleicht etwas ähnliches [...] (H, S.2, Z 32/33)</p> <p>- Ich weiß ja nicht, ob ich das übers Internet machen würde oder ob ich einfach mal so an die TIB gehen würde und ein Buch aufschlagen und einfach mal gucken würde, was es da überhaupt gibt und dann mal weitergucken. (C, S.2, Z 47-49)</p> <p>- Das würdest du nicht machen. Ich glaube, der bequemere Weg ist immer erstmal ins Internet zu gucken und warum nicht bei solchen Sachen auch Wikipedia benutzen? Ich meine, das wird unter Wissenschaftlern immer so verschmäht, aber wenn man überhaupt keinen Überblick hat, ist es meiner Meinung nach erstmal gar nicht schlecht, sich da schlau zu machen. Oder eben googeln [...]. (B, S.2, Z 50/51, S.3, Z 1-3)</p> <p>- Auch ein Vorteil von Wikipedia sind unten die Quellenangaben. Wenn ich da sehe, das kristallisiert sich auf drei, vier Bücher hinaus, dann würde ich ja schon mal vermuten, dass die in dem Bereich vielleicht gar nicht schlecht sind, die sollte ich mir selber auch mal durchlesen und dann hat man da schon einen überschaubare Auswahl, im Vergleich dazu was die TIB sonst insgesamt über das Thema (anbietet). (G, S.3, Z 20-24)</p>	<p>- allgemeiner Einstieg bei Google oder Wikipedia</p> <p>- Google oder Wikipedia zur thematischen Einordnung</p> <p>- Überblick erhalten</p> <p>- thematischer Überblick im Internet, nicht in der Bibliothek erhalten</p>
- fachlich thematisch	<p>- Also, mein erster Ansatz wäre erstmal über so ein Programm wie SciFinder einige Reviews rauszusuchen. Man kann ja immer anklicken nach was man suchen will, in dem Fall dann erstmal nach Reviews, um mir einen allgemeinen Überblick zu schaffen und dann selektieren und spezielle paper angucken, die ich mir dann aus den Reviews raussuche. (B, S.1, Z 26-29)</p>	<p>- thematische Suche über Reviews</p> <p>- gerichtete Suche in SciFinder, Reaxys, ISI Web</p>

8 Anhang

	<ul style="list-style-type: none"> - Oder wenn es um was ganz spezielles geht, dann würde ich auch eine Suchmaschine nehmen (...). (D, S.1, Z 33/34) - Sonst würde ich bei Web of Knowledge einfach mal Palladiumkatalyse eingeben und mal gucken, was das ausspuckt. (C, S.2, Z 2-4) - Mit SciFinder kann man viel besser gerichteter loslegen. (H, S.2, Z 11) - Ja und jetzt seit neustem auch Reaxys, seitdem das auch online ist, ist das sehr komfortabel. (C, S.3, Z 46/47) - Hauptsächlich bei SciFinder. Vorher habe ich Beilstein auch benutzt, weil die zum Teil auch sehr verschiedene Sachen gefunden haben besonders bei der älteren Literatur. Da ist Beilstein wesentlich besser als SciFinder. (H, S.3 Z 48-50) - Hinter Reaxys steht ja der Datenbestand von Beilstein, Gmelin plus die Patentdatenbank [...]. (A, S.4, Z 1) - ISI Web of Knowledge (...) da kann man auch nach den Jahreszahlen sortieren. (C, S.4, Z 3) - Das ist auch gerade gut, wenn man wissen will, was ein bestimmter Autor auf einem Gebiet jetzt veröffentlicht hat. [...] Was ich da eigentlich noch besser finde ist Scopus. (H, S.4, Z 4-6) - Und alles andere (...), um sich einen Überblick über ein Themengebiet zu verschaffen, dann schon Web of Science. (D, S.13, Z 30/31) 	<ul style="list-style-type: none"> of Knowledge oder Scopus - fachliche Datenbanken für spezielle Suche
- fachlich strukturell	<ul style="list-style-type: none"> - Ist es eine Struktur, dann SciFinder oder Reaxys [...]. (H, S.2, Z 6) - Wenn ich schon sehe, dass der mir dann bei einer sehr allgemeinen Anfrage Doppelbindungen einbaut, dann sage ich erstmal halt; [...] so hat das Ding eben auszusehen und da wird nichts angebaut und dann gucke ich noch mal. Meistens hilft das dann ja schon soweit, dass man es doch deutlich einschränken kann. (H, S.5, Z 43-47) - Wenn man jetzt strukturbezogener Sachen findet, also wirklich irgendwas von einer Reaktion, dann würde ich sagen SciFinder [...]. (D, S.13, Z 29/30) 	<ul style="list-style-type: none"> - Struktursuche über Fachdatenbanken
- Suchstrategie	<ul style="list-style-type: none"> - Ich suche eigentlich erst allgemeiner und gucke [...], was ich finde und werde dann erst mit der Fragestellung [...] konkreter und habe dann natürlich auch mehr Eingrenzung. (B, S.4, Z 48-50) - Also ich halte es auf jeden Fall erstmal allgemein und gucke mir in dem Überblick, an was ich da überhaupt finde. (B, S.5, Z 6/7) - Ich gebe erstmal ganz genau das ein, was ich suche und wenn es dann heißt, da findet er nichts, weil er genau für die Reaktion keinen Treffer hat, dann sehe ich zu, dass ich die einzelnen angegeben Reaktionspartner nach und nach möglichst im geringen Maße verallgemeinere und gucke dann, was er für Treffer hat. Das geht natürlich nur, wenn man was ganz konkretes sucht, sonst muss man ja schon allgemeiner anfangen. (E, S.5, Z 8-13) - Wenn man jetzt konkret nach einer Reaktion sucht, dann würde ich auch erstmal so speziell wie möglich, also genau mit dem Beispiel anfangen, was mich interessiert, schon allein um zu wissen, ob 	<ul style="list-style-type: none"> - allgemeine Suche um Überblick zu schaffen - konkrete Anfrage um dann zu verallgemeinern - keine „richtige“ Suchstrategie - jeder hat seine eigene Strategie - zu viele Möglichkeiten

	<p><i>das schon mal veröffentlicht worden ist. Falls es genau das gibt, ist es unter Umständen dann auch gar nicht mehr interessant, denn dann gibt es das ja schon, dann braucht man es nicht mehr selber auszuprobieren. (H, S.5, Z 14-18)</i></p> <p><i>- Wenn es das noch nicht gibt, dann eben allgemeiner werden. Wenn man jetzt nach dem Oberbegriff „Reaktion“ sucht, dann würde ich so allgemein wie möglich starten, so dass man möglichst wenig ausschließt und möglichst alle Beispiele erstmal erschlägt. (H, S.5, Z 18-21)</i></p> <p><i>- Es gibt auch einfach kein Richtig oder Falsch bei den meisten Suchen. Jeder geht seinen eigenen Weg. (D, S.14, Z 25/26)</i></p> <p><i>- Es gibt kein Anfang und kein Ende, man macht einfach irgendwas. Ich bin z. B. mit dem, was ich mit Reaxys kann zufrieden, sobald ich was Neues kann bin ich auch zufrieden. Wenn ich merke ich kann bei SciFinder doch mehr finden, kann damit viel besser umgehen, dann nutze ich Reaxys nie wieder. Ich glaube, sobald man eine Sache hat mit der man halbwegs klarkommt, dann lässt man den ganzen anderen Rest auch bei Seite. (D, S.14, Z 28-33)</i></p> <p><i>- So viel rumgucken, dass man alles findet, was man bis jetzt nicht weiß, ist ja fast unmöglich. (C, S.15, Z 23/24)</i></p> <p><i>- Die Möglichkeiten sind so unbegrenzt [...]. (D, S.15, Z 24)</i></p> <p><i>- Man kann viel zielgerichteter Suchen, dadurch dass die Sachen elektronisch verfügbar sind. (C, S.16, Z 6/7)</i></p> <p><i>- Man weiß ja eh, dass man eigentlich in 90 % der Sachen nie wieder reinguckt und die anderen 10%, im Zweifelsfall weiß man wie man es gefunden hat und macht die Suche noch mal. (D, S.16, Z 38-40)</i></p>	
<p>2. Verhalten bei Problemen</p> <p>- Interaktion mit dem Mensch</p>	<p><i>- Dann würde ich vielleicht jemanden suchen, der sich mit den Suchmaschinen besser auskennt, wie zum Beispiel die Bücherei. Da würde ich hingehen und fragen, z. B. was ist das, was ich suche? [...] Wenn das jetzt nichts mit meinem Fach zu tun hat, dann würde ich da hingehen und diejenigen fragen, die sich da besser auskennen und mich dann da mit den Suchmaschinen vertraut machen und da versuchen an die Literatur ranzukommen. (F, S.2, Z 20-25)</i></p> <p><i>- Dass man dann auch einfach mal jemanden anrufen kann, einfach mal fragt, was kann man damit jetzt eigentlich machen, wie ist das jetzt einzuordnen, was kann man damit anfangen. (H, S.2, Z 33-35)</i></p> <p><i>- Wenn ich mich an einen Kollegen wende, dann ist das schon ein sehr fundiertes oder spezielles Problem, was ich lösen will. (C, S.2, Z 41-43)</i></p> <p><i>- In der Bücherei gibt es ja auch immer Mitarbeiter, an die man sich vielleicht mal wenden kann. (C, S.3, Z 7/8)</i></p> <p><i>- Wenn man jetzt aber hört dass Y auch Chemie studiert hat, dann kann man ja auch davon ausgehen, dass sie sich in dem Fachbereich auch so ein bisschen auskennt und dass es bestimmt auch in der TIB weitere Mitarbeiter gibt, die einen fachlichen Hintergrund haben, an die man sich wenden kann. (E, S.3, Z 11-14)</i></p>	<p>- Hilfe bei Kollegen holen</p> <p>- Hilfe in Bibliothek</p> <p>- eigene Schwächen aus zeitlichen Gründen nicht zu verbessern</p>

8 Anhang

	<p>- Das ist die Frage wie konkret die Fragestellung dann schon ist, ob man sagt, dass man das Gefühl hat, dass das was ist, wo man jetzt einen Mitarbeiter der Bibliothek oder einen Kollegen mit belästigen kann, weil die Frage schon konkret genug ist, oder man selbst noch keine genaue Vorstellung hat [...].(A, S.3, Z 32-35)</p> <p>- Die Frage muss dann schon, wenn man beim Kollegen anrufen würde, sehr konkret sein. Es müsste auch nicht irgendwas sein, was mich mal eben interessiert, weil ich gerade Bock habe mich darüber zu informieren, sondern es ist irgendwas, was wir für ein bestimmtes Projekt brauchen und da brauchen wir Information zu oder ggf. vielleicht sogar einen Kooperationspartner, der einem da weiter helfen kann. Da denke ich, ist es schon ganz sinnvoll nach so einer Suche mal anzurufen und zu fragen, ob die sich auskennen oder ob die jemanden wissen, der einem da weiterhelfen kann. (H, S.3, Z 36-42)</p> <p>- Was mich selbst ärgert, was ja aber eigentlich eher mein Fehler ist, ist, dass ich eigentlich zu wenig damit umgehen kann. Man müsste sich selbst einfach sehr intensiv damit beschäftigen, um alle Funktionen die Programme wie SciFinder oder Reaxys haben auch wirklich zu durchschauen, zu verstehen und damit umgehen zu können. Das finde ich ein bisschen schade, dass man da quasi sich sehr lange einarbeiten müsste. Aber es ist ja der eigene Fehler, wenn man sich die Zeit dafür nicht nimmt. (E, S.15, Z 47-50, S.16, Z 1/2)</p>	
- Interaktion mit der Maschine	<p>- Allein in der Bücherei sind Millionen von Büchern, da müsstest du erstmal ins Internet um zu gucken, welches Buch das ist. Ohne das Internet ginge es gar nicht. (F, S.3, Z 4/5)</p> <p>- Außerdem gibt es da ja auch Ordnungssysteme, wo man sich informieren kann, wo die Bücher stehen. Du stehst ja nicht da und fängst bei Buch a an und gehst bis z jetzt alle durch und guckst, ob was drin steht. Da ist dann vielleicht auch ein Computer, wo du gucken kannst, und das ein bisschen eingrenzen kannst. Also das ist ja nicht so, dass da 20 Millionen Bücher sind und ich nehme mal eins aus dem Schrank. [...] (C, S.3, Z 15-19)</p> <p>- Ehrlich gesagt kann ich mir das nicht vorstellen, dass irgendwer, bevor er ganz kurz bei Wikipedia guckt (...). (D, S.3, Z 30/31)</p>	- Internet und Computer als Hilfestellung
3. Suchergebnisse - Relevanzkriterien	<p>- Wenn ich dann ein paar Sachen gefunden habe, setze ich mich erstmal hin und lese die durch und gucke zum einen wie aktuell das ist, vor allem gucke ich auch, was zitiert ist. Und wenn dann manches nicht so genau drin steht, dann guck ich mir diese Referenzen, die angegeben sind auf jeden Fall auch noch mal an. (E, S.4, Z 15-18)</p> <p>- Auf jeden Fall erstmal einen groben Überblick am Bildschirm schaffen. Was kommt erstmal dem am nächsten, was ich suche und da dann die besten Treffer erstmal speichern und die dann genauer angucken und wie E schon meinte, wirklich auch gucken, was wurde zitiert, [...] vielleicht überschneiden sich ja auch schon einige Sachen und dann da weiter gucken. (D, S.4, Z 19-23)</p> <p>- Ich finde für so was auch die Jahreszahlen ganz wichtig, um zu sehen wie sich das entwickelt. Da weiß man, wenn man jetzt ein paper von 1960 hat und dann findet man danach plötzlich nur noch</p>	- Zitationen - Jahreszahlen - Nähe zur Suchanfrage - Anzahl der paper - Sprache - schnelle Zufriedenheit mit Ergebnissen; keine Ausschöpfung aller Möglichkeiten - zeitlicher Faktor spielt

<p>welche aus den 80igern Jahren und dann erst wieder was von 2006, dann muss ich erstmal das von 2006 angucken. Dann kann man die ja schrittweise zurückverfolgen und letztlich kann man dann die Gedanken ja nachvollziehen, die Schlüsse, die sie gezogen haben, um sich dann ein paar Fehler zu ersparen die schon gemacht wurden. Anhand der Jahreszahlen kann man, finde ich, auch schon ein bisschen was ablesen. (C (?), S.4, Z 24-30)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wenn man nach einer bestimmten Methode oder nach einer bestimmten Verbindung sucht und man findet die dann genau ein mal und das ist in den frühen 70iger Jahren gewesen, da kann man sich schon ausrechnen, dass das wohl nicht so toll funktioniert hat und dann sollte man sich vielleicht noch einen zweiten Weg überlegen wie man dahin kommt. (H, S.4, Z 31-35) - Da sieht man ja manchmal schon auf den ersten Seiten, dass da Beispiele sind, die man wahrscheinlich nicht gebrauchen kann [...]. (H, S.5, Z 24-26) - Jetzt gibt es ja auch die Möglichkeit, dass man sich anzeigen lassen kann, nicht nur wie viele Reaktionen da eben in dem Hit drin sind, sondern aus wie vielen papern diese Reaktionen stammen. Das ging ja früher nicht. Das war früher sehr nervig, aber jetzt kann man dann zumindest schon mal sehen, wenn in einem paper irgendwie 50 Beispiele veröffentlicht wurden, dann weiß man, dass das nur eine Veröffentlichung ist und dann weiß man auch, dass dieses Veröffentlichung wahrscheinlich sehr interessant für mich sein wird. Dann muss ich mir die wohl mal besorgen. (H, S.5, Z 47-51, S.6, Z 1/2) - Das hängt immer ein bisschen davon ab, wie wichtig das ist. Also, wenn das jetzt irgendwas ist für einen Forschungsantrag und ich wirklich wissen muss, was da gemacht wurde, ob das, was wir machen möchten, wirklich neu ist oder ob das da eventuell drin steht, dann müssen wir uns das besorgen. (H, S.6, Z 17-20) - Und wenn es jetzt irgendwas ist, wo ich sehen kann das dass [...] irgendwas in chinesischer Sprache ist, dann habe ich allerdings meistens auch gesagt, dass ich da wahrscheinlich recht wenig machen kann und das lasse ich erstmal außen vor. (H, S.6, Z 25-28) - Mit der Volltextsuche ist das natürlich eine super Sache, denn dann hast du die Literaturstellen, gibst den Begriff ein und wenn du ihn nicht findest, kannst du sie gleich wieder weg hauen. Dann drucke ich sie auch nicht aus. (H, S.7, Z 19-21) - Jeder kommt irgendwie auf mehr oder minder gute Ergebnisse und damit wird dann gearbeitet, die Suche wird als beendet erklärt und man fängt dann wieder an, was damit zu machen. (D, S.14, Z 26-28) - Man weiß nicht wo man gucken soll. Aber wenn man dann auch sagt, man würde die E-Mails mit solchen Informationen sowieso gleich löschen. (A, S.15, Z 3/4) - Man hat kein Grund dort [TIB-homepage; Anm. der Autorin] zu gucken, weil man mit dem, was man hat, wie D gerade meinte, so halbwegs zufrieden ist [...]. (C, S.15, Z 5/6) 	<p>große Rolle bei der Suche und den Ergebnissen</p>
--	--

8 Anhang

	<p>- Und man kommt ja auch zu einem Ergebnis, das ist ja auch die Sache. Wieso sollte man auf die TIB Homepage gehen, feststellen dass es E-Books gibt, wenn wir bis jetzt mit unseren wirklich eingeschränkten Reaxys-Fähigkeiten immer zu einem Ergebnis kommen? Also es ist zwar „stockelig“ und man klickt sich megalange durch [...]. (D, S.15, Z 13-16)</p> <p>- Letztlich [...] ist jeder einzelne ja schon genervt, wenn es am PC drei Sekunden länger lädt [...]. Wenn dann eine Suche mal vier Minuten dauert anstatt anderthalb, dann denkt man, dass das jetzt aber ein wertvoller Hit ist [...] und irgendwann lässt man dann die Suche auch sein. Vielleicht bin ich auch einfach nur hektisch. (D, S.15, Z 18-22)</p>	
- Treffermenge und Filterung	<p>- Manchmal findet man so gar nichts und manchmal kommen Millionen von paper. Das ist qualitativ sehr unterschiedlich, finde ich. Manchmal ist da ein Wust an papern, gerade auch beim SciFinder. Man gibt eine konkrete Suche für irgendeine Reaktion ein, [...] und man findet die Sachen, auf dem ersten Blick in dem paper noch gar nicht, die sind wahrscheinlich irgendwo in einem paper ganz hintergründig verzeichnet. Manchmal ist das zu viel Information die da gegeben wird, die nicht leicht in den Treffern wiederzufinden ist. (C, S.4, Z 42-47)</p> <p>- Wenn du jetzt nach einer bestimmten Reaktion suchst, meinerwegen asymmetrische Katalysereaktion, dann geben ich erstmal „asymmetrische Namensreaktion“ ein und dann gucke ich, was er mir anbietet. Ich habe natürlich sehr viel Auswahl und wenn ich dann sehe, hier ist es nickelkatalysiert und hier palladiumkatalysiert und ich vielleicht nur einen palladiumkatalysierte Reaktion haben will, dann werden ich natürlich konkreter und dann kriegst du natürlich auch weniger Auswahl. (B, S.5, Z 1-6)</p> <p>- Dann stellt man sehr häufig fest, kriegt man so viele Treffer, das SciFinder gleich sagt, dass er so viele nicht mehr anzeigen oder nicht mehr weiter eingrenzen kann und dann kann man sich noch mal überlegen, was man denn von dem, was er mir da ausgespuckt hat jetzt eigentlich wirklich braucht. (H, S.5, Z 21-24)</p> <p>- Und dann kann man sich noch mal überlegen, wie ich das umformuliere, um so etwas auszuschließen. Brauche ich jetzt alles? Brauche ich nur Aliphaten? Brauche ich nur Aromaten, und dass man sich dann da eben wieder ein bisschen beschränkt. (H, S.5, Z 26-28)</p> <p>- Man kann ja definitiv, wenn man zu viele Treffer hat, zahlreiche Filter setzen. (A, S.5, Z 33/34)</p> <p>- Also „refine“ und so etwas? (C, S.5, Z 35)</p> <p>- Also, es kommt darauf an, wie viele Treffer es nun zu viel sind. Also wenn da jetzt 100 Tausend Treffer sind, dann macht es auch nicht so viel Sinn „refine“ zu drücken, sondern da kann man es wahrscheinlich eher ein bisschen einengen, aber wenn ich irgendwie „katalytisch“ suche oder die Sache soll innerhalb von maximal zwei Reaktionsstufen zu machen sein, damit sie (...) praktikabel ist, also dann nutze ich das auf jeden Fall [...]. (C, S.5, Z 38-42)</p> <p>- Hauptsächlich habe ich diese Tools genutzt, wenn ich schon sehe, dass der mir dann bei einer sehr allgemeinen Anfrage irgendwo Doppelbindungen einbaut. Dann sage ich erstmal halt; [...] so hat das</p>	<p>- zu viele Treffer und oft nicht ersichtlich warum</p> <p>- manuelles Filtern nach bestimmten Begriffen</p> <p>- Anfrage umformulieren und konkretisieren vor wirklichen Filterung</p> <p>- strukturelle Eingrenzung</p> <p>- Filterung nach Publikationen</p>

	<p><i>Ding eben auszusehen und da wird nichts angebaut und dann gucke ich noch mal. Meistens hilft das dann ja schon soweit, dass man es doch deutlich einschränken kann. (H, S.5, Z 43-47)</i></p> <p><i>- Das mit den anderen „refine“-Möglichkeiten nutze ich eher selten, muss ich sagen. Ich habe es bei Recherchen schon gemacht, wenn ich nach einem Oberbegriff gesucht hatte, besonders jetzt nach Review-Artikeln, dass ich dann Konferenz-Berichte [...], wo man überhaupt nicht rankommt, ausschließen lasse. Ich habe, wenn ich Kochvorschriften brauchte es auch schon gemacht, dass ich Patente ausgeschlossen habe, weil ich dann auch gesagt habe, dass mir das jetzt zu mühselig ist mich da durchzuwühlen und rauszufinden, was die wirklich gemacht haben. Das ist nicht unbedingt der größte Spaß und nicht das einfachste. Das ist sicherlich eine üble Einschränkung, aber manchmal weiß ich mir da auch nicht anders zu helfen. (H, S.6, Z 2-10)</i></p> <p><i>- Ja, vor allen Dingen so viele Treffer, wo ich mich auch frage, warum ich die überhaupt kriege. Die Suchanfrage lautete doch jetzt ganz konkret so und so. Und irgendwo ist es dann ja auch tatsächlich da drin, aber die ganzen anderen Treffer, wo kommen die her? Vielleicht habe ich auch einfach nur etwas Falsches eingegeben und man muss das noch irgendwie umformulieren, aber ich wusste es halt nicht. (H, S.9, Z 26-30)</i></p>	
<p>4. Digitale Medien</p> <p>- kein Zugriff</p>	<p><i>- Ich habe dann meistens weitergeguckt, nach anderen interessanten Quellen auf die ich Zugriff hatte. (E, S.6 Z 14/15)</i></p> <p><i>- Im Prinzip können wir ja Texte, auf die wir keinen Zugriff haben, [...] bestellen, aber das habe ich noch nie gemacht. (E, S.6, Z 15/16)</i></p> <p><i>- Wenn es das nicht digital gibt, hatten wir noch bis vor kurzen die Möglichkeit, bei einigen Zeitschriften in unsere Zeitschriftensammlung zu gehen, das gibt es jetzt nicht mehr. Wenn es das in der TIB gibt, hab ich es dann auch schon so gemacht, dass ich mich aufs Fahrrad geschwungen habe und rüber gefahren bin. (H, S.6, Z 30-33)</i></p> <p><i>- Es gibt ja leider nicht alles online. Es wäre sehr schön, wenn es noch mehr gäbe, aber bei einigen Sachen haben wir nicht auf alle Jahrgänge Zugriff. Das ist bei den Thieme Journals so. Da haben wir jetzt auch aktuell ein echtes Problem, weil es die Zeitschriftensammlung nicht mehr gibt und einige Jahrgänge jetzt irgendwo eingelagert sind, wo wir auch erstmal nicht rankommen. D.h. da müssen wir auch in die TIB, um es da eben als print zu holen. (H, S.6, Z 38-42)</i></p> <p><i>- Also das ist schon sehr störend. (C, S.6, Z 43)</i></p> <p><i>- Das ist extrem nervig. (H, S.6, Z 44)</i></p> <p><i>- Wenn man gerade in dem Augenblick was sucht oder was findet, dann hat man auch nicht eben Lust ei gehen, die Sachen zu gucken, zu lesen, vielleicht zu kopieren, das ist dann schon sehr unkomfortabel. (C,</i></p> <p><i>- Bei vielen Sachen stellt man dann einfach fest, dass die das selber eingesetzt haben aber dann schreiben, dass sie das nach Standardmethode aus paper so und so gemacht haben. Dann muss man sowieso die nächste Literaturstellen aufmachen und wenn man dann für so was jedes Mal rübereiern</i></p>	<p>- Alternativen suchen</p> <p>- print-Zeitschriftensammlung am Institut aufsuchen (bis vor kurzem noch möglich)</p> <p>- zur Bibliothek gehen, aber extrem unkomfortabel</p> <p>- zeitlicher Faktor behindert den Weg in die Bibliothek</p> <p>- ein paper erfordert Suche nach weiteren, was analoge Suche aufwendig macht</p> <p>- Weg über Homepage der Bibliothek ist Umweg</p>

8 Anhang

	<p><i>muss, dann hat man dann auch irgendwann nicht so richtig Lust zu. (H, S.7, Z 1-4)</i></p> <p><i>- Und wenn es natürlich von anderen Verlagen ist, dann ist die Chance, es über die TIB zu bekommen, zumindest nach meiner Erfahrung her ziemlich schlecht. (G, S.7, Z 37-39)</i></p> <p><i>- Aber, da man ja nicht über die TIB Seite geht, kriegt man das dann mit, wenn man das paper nicht öffnen kann. (C, S.9, Z 12/13)</i></p>	
- Zugriff	<p><i>- Das geht dann über die Literaturbestellung von der TIB. Das habe ich schon sehr häufig benutzt und da habe ich bislang auch fast alles bekommen. (H, S.6, Z 20/21)</i></p> <p><i>- Dann habe ich auch auf Patente zugegriffen. Das ist noch eine andere Datenbank die ich benutze, das ist DEPARTISnet [...] das ist ein hervorragendes Recherchetooll für Patente. Damit habe ich bis jetzt alle oder fast alle Patente bekommen, allerdings die dann durchzugucken, dass ist wirklich nicht die reine Freude. (H, S.6, Z 22-25)</i></p> <p><i>- Ja, also bei manchen Sachen, wenn man sich eine pdf-Datei bestellt oder von der TIB kopieren lässt, wenn da irgendwas in Rethen im Haus liegt, dann zahlt man mal seine 50 Cent und lässt sich so eine Kopie schicken, [...]. (C, S.6, Z 35-37)</i></p> <p><i>- Es ist schon bequemer wenn man es online hat. (F, S.6, Z 49)</i></p> <p><i>- Also SpringerLink, das weiß ich halt, weil wir da den Zugriff haben. Das geht ja auch komplett aus dem Universitätsnetz. Man muss nicht mal in die TIB dafür gehen oder über die TIB Seite gehen [...] wichtig ist nur, dass man über das WLAN oder das Universitätsnetz reingeht, weil die anhand der IP erkennen, ob man zugriffsberechtigt ist oder nicht. Und die haben nicht nur Bücher sondern auch paper und sonstige Veröffentlichungen. (G, S.7, Z 41-45)</i></p> <p><i>- Oder aber, wenn ich auf ein Journal will und muss erstmal den Band suchen oder die Seitenzahl, weil die aus der Quelle nicht stimmt, dann mache ich das so, dass ich bei Google den Zeitschriftenname eingeben und direkt auf die Seite gehen und mich dann da durchwühle. Ich wusste gar nicht, dass es auf der TIB-Seite diese Möglichkeit gibt. (H, S.8, Z 48-51, S.9, Z 1)</i></p> <p><i>- Den Kopienlieferdienst, den finde ich auch echt gut. (C, S.9, Z 49)</i></p> <p><i>- Also ich finde dieses Angebot an digitalen Medien schon, ja man kann eigentlich fast sagen, faszinierend, auf welche unglaubliche Menge an Fachwissen man Zugriff haben kann, wenn man es richtig suchen kann. (E, S.15, Z 45-47)</i></p> <p><i>- Wenn das alles nicht elektronisch verfügbar wäre, wie viel Wissen an einem, oder wie viele interessante Dinge an einem vorbeigehen würden, einfach weil man nicht die Zeit oder die Muße hätte, in die Bibliothek zu gehen obwohl vielleicht dort die Zeitschriften oder Bücher auch vorhanden wären. (C, S.16, Z 3-6)</i></p> <p><i>- Aber Reizüberflutung ist ja jetzt kein prinzipielles Problem oder Nachteil was jetzt digitale Verfügbarkeit an papern oder so was angeht. (C, S.16, Z 10/11)</i></p>	<p>- bestellen am Institut</p> <p>- Literaturbestellung der Bibliothek</p> <p>- Datenbanken (Patente)</p> <p>- Kopienlieferdienst</p> <p>- SpringerLink</p> <p>- Zeitschriftenliste auf Institutshomepage</p> <p>- crossref.org</p> <p>- Zeitschriftenhomepage googeln</p> <p>- unglaublich viel digital im Zugriff</p> <p>- man würde viel verpassen, wenn nicht so viel digital verfügbar wäre</p>

5. Einstieg und Benutzung digitaler Dienste	<p>- Wir hatten [...] eine EDV-Vorlesung und ein Aspekt davon war eben auch Literaturrecherche, wo diese ganzen Programme vorgestellt wurden und dann entsprechend auch Übungen dazu gestellt wurden. [...] Ich habe das [...] gehabt, aber seitdem noch nicht wieder so wirklich gebraucht. (G, S.11, Z 37-40)</p> <p>- Es ist halt schön, dass es einem erklärt wird, [...] es kriegen dadurch alle mit und man kann sich auch gleich mal ein bisschen einarbeiten, weil es eben Übungen dazu gibt, aber es ist halt noch zu praxisfern, man fragt sich dann was das ganze soll und bis man es wieder braucht, gibt es entweder schon wieder jede Menge neue Versionen oder man hat vergessen, dass es das gab. Aber zumindest hat man mal davon gehört [...]. (G, S.11, Z 43-47)</p>	<p>- Vorlesungsveranstaltung zu verschiedenen Programmen gut, aber zu falschem Zeitpunkt veranstaltet</p>
<p>- E-Books</p>	<p>- Wenn ich weiß, dass ich aus dem Buch mehr brauche, dann habe ich das gerne in gedruckter Form, weil ich finde, dass sich das einfach besser lesen lässt. Wenn ich aber weiß, ich brauche nur ein Kapitel oder ich will da was drin suchen, dann gebe ich, wenn ich ein pdf habe, eben den Suchbegriff ein und er springt an die richtige Stelle, selbst wenn es 1000 Seiten hat. Wenn ich aber ein Buch habe, hinten mit Register, [...] das klappt mal so mal so, aber so wirklich schön ist es auch nicht, weil es eben keine echte Volltextsuche gibt. [...] Wenn ich wirklich weiß, ich lese da mehr drin, dann finde ich ein Buch schöner, weil es einfach für die Augen angenehmer ist, aber wenn es nur auf einen Auszug ankommt, oder ich in dem Dokument selber noch etwas suchen möchte, weil ich was spezielles brauche, dann ist so eine pdf-Datei auf jeden Fall bevorzugt. (G, S.7, Z 5-14)</p> <p>- Und wenn dann die print-Version ausgeliehen ist, dann kann man meistens darauf noch zurückgreifen, weil Bücher, da würde ich mich anschließen, liest man lieber gedruckt. (A, S.7, Z 31-33)</p> <p>- Das ist auch meine erste Vorgehensweise, wenn ich [...] ein Buch sehe und das ist von Springer, dann weiß ich ganz genau, vom SpringerLink kriege ich das pdf. Das besorge ich mir erstmal, schaue durch, ob das Buch auch für mich in Frage kommt, ob das interessant ist, dann kann ich mir immer noch die gedruckte Version aus der TIB leihen. (G, S.7, Z 34-37)</p>	<p>- für kurzen Überblick sehr gut</p> <p>- Volltextsuche im pdf vorteilhafter als Registersuche</p> <p>- gute Alternative, wenn print ausgeliehen ist</p> <p>- wenn man viel lesen muss, dann lieber in print</p>
<p>- EZB</p>	<p>- Ich gehe auf die Seite von unserem Institut. Da sind einige Zeitschriften, auf die wir Zugriff haben, aufgelistet, [...] wähle ich dann aus und dann kommt man ja auf die Homepage wo man die richtige Zeitschrift anwählen kann. (E, S.8, Z 31-33)</p> <p>- Oder aber wenn es eine Zeitschrift ist, die da nicht aufgelistet ist, dann gehe ich auf die Seite von der TIB und da kann man dieses „elektronische Zeitschriften“ anklicken und dann kann man sich das auch nach Fachbereich sortieren lassen. Ich gehe dann nur auf den Chemie-Fachbereich und dann suche ich mir da die jeweilige Zeitschrift raus. (E, S.8, Z 33-37)</p> <p>- Ich mache das meistens über crossref.org. Da gibt es einmal die Möglichkeit, sich die DOIs auflösen zu lassen und dann zum paper zu gehen und dann gibt es da noch als Erweiterung [...] als Formular, wo man Zeitschriftentitel, aber auch die Abkürzungen, Bandnummer und Seitenzahl eingeben kann.</p>	<p>- Zugriff über die Homepage der Bibliothek</p> <p>- Journals auch auf Instituts-Homepage oder crossref</p> <p>- Suche auf Articlebene hier nicht notwendig, da Möglichkeit auch bei Verlagen gegeben</p> <p>- bei einfachem Einbau</p>

8 Anhang

	<p><i>Dann klickt man das an und man kriegt eine DOI-Nummer unten ausgespuckt mit einem Link, den man direkt anklicken kann und dann geht in den meisten Fällen, wenn der Zugriff nicht irgendwie gesperrt ist, das paper auf. Das ist eigentlich die schnellste Methode, denn das kann man auch ganz wunderbar aus paper aus den Fußnoten rauskopieren und da rüber schieben. Das ist das was ich meistens mache, in 99 % der Fälle. (H, S.8, Z 41-48)</i></p> <p><i>- Ich finde es [Suche auf Artikelebene; Anm. der Autorin] eigentlich nicht notwendig, denn entweder will man ja sowieso gezielt nach einem Artikel gucken, oder aber man weiß in welchen Heft genau der Artikel zu finden ist, und das finde ich eigentlich ausreichend so wie es jetzt ist. Ich glaube, es würde einfach nur ein bisschen zu unübersichtlich werden wenn man das noch mit einbauen würde. (E, S.10, Z 12-15)</i></p> <p><i>- Es gibt ja auf den Homepages der Verlage dann in den Zeitschriften auch noch mal die Möglichkeit nach Autor, nach Thema und nach weiß ich was zu suchen. Deswegen glaube ich, müsste das nicht unbedingt angeboten werden. (H, S.10, Z 16-18)</i></p> <p><i>- Aber wenn es komfortabel, einfach und schlank eingebaut wäre, wäre es kein Nachteil [...]. Es wäre ein zusätzlicher Service. (C, S.10, Z 19/20)</i></p> <p><i>- Aber es wäre auf jeden Fall nicht verachtenswert, wenn das darüber auch gehen würde [...]. Also das wäre ein Bonus [...]. (C, S.10, Z 27/28)</i></p>	wäre es ein guter zusätzlicher Service
- OPAC	<p><i>- Über die TIB Homepage wollte ich sagen, wenn man eine Katalogsuche macht, also die finde ich jetzt mäßig elegant. Man gibt etwas ein, meinetwegen einen kompletten Buchtitel [...], setzt das in Anführungsstriche, so dass er das als kompletten Text erkennt und dann gibt er einem 20 Millionen Links aus Architektur, Philosophie, Religionswissenschaften und bis man da zu einem guten Ergebnis kommt, also da sind Tage vergangen, finde ich. Das ist sehr unelegant. Ich würde nie darüber gehen. Deswegen bin ich sehr dankbar für unsere Institutshomepage, wo man dann einfach das paper anklicken kann. Das ist wesentlich eleganter. Also die TIB Homepage ist eigentlich niemals erste Wahl, um irgendwas zu suchen. (C, S.8, Z 1-8)</i></p> <p><i>- Bei papern, wo jetzt kein Online-Zugriff ist oder irgendwelche Reviews, [...] bis man das in der TIB vernünftig gefunden hat, also das finde ich nicht sehr komfortabel. (C, S.8, Z 10-12)</i></p> <p><i>- Die Suche nach Zeitschriften, nach diesen Nummern, ISBN; ISSN usw. Mit den Nummern geht das relativ gut und konkret, aber wenn man jetzt einen Namen eingibt, dann hatte ich so das Gefühl, der spuckt einem irgendwie alle Zeitschriften aus, wo eins dieser Stichwörter drin vorkommt und dann hatte ich da immer einen Wust von Seiten durch die ich mich dann durchklicken musste, bis ich dann die richtige gefunden hatte und das fand ich immer ziemlich nervig. (H, S.9, Z 19-24)</i></p> <p><i>- Es gibt ja die Möglichkeiten „Allgemein“ oder „Titelstichworte“. Ich hatte meistens Titelstichworte gemacht, weil Zeitschriftentitel, und dann bekam ich eben auch Australian Journal of Organic Chemistry, Canadian [...] und noch irgendwas ohne Chemie. (H, S.9, Z 33-35)</i></p>	<p>- Katalogsuche liefert zu viele nicht eindeutige Treffer</p> <p>- Zeitschriftensuche über den Titel liefert keine guten Ergebnisse</p> <p>- Suche über Nummern funktioniert gut</p> <p>- Wenn Suche erfolgreich, funktioniert hat, Kopiebestellung häufig auch sehr gut</p>

	<p>- Also, was gut funktioniert, ist wenn man es dann mal gefunden hat, dass man dann da „Kopie bestellen“ anklicken kann und dann kommt da dieses Formular. Dann kann man das eintragen, abschicken und das geht dann auch relativ zügig, vor allen Dingen seitdem sie wieder pdfs verschicken dürfen. Das ging ja eine ganze zeitlang nicht. (H, S.9, Z 45-48)</p> <p>- Das funktioniert richtig gut und es gibt ja oft ziemlich viele oder fast alle Zeitschriften. Also es muss schon sehr exotisch sein, wenn es nicht da ist. Das kann man auf jeden Fall sehr positiv bewerten. (H, S.10, Z 1-3)</p>	
- fachliche Datenbanken	<p>- Also, seit es diese Web-Version gibt, haben wir so einen Bookmark, das man es einfach nur anklicken muss, so dass man sich direkt einloggen kann. (E, S.11, Z 11/12)</p> <p>- Da gab es ja auch so eine Schulung in der TIB [...] da wurde dann gleich gesagt, wie man das findet und danach habe ich das dann über die TIB Seite aufgerufen und das Lesezeichen gesetzt, weil ich das ein bisschen unpraktisch finde, wenn man jetzt jedes Mal wieder neu über die TIB Seite muss, um den passenden Link anzuklicken. (E, S.11, Z 14-18)</p> <p>- SciFinder ist aber auch bei uns über die Institutshomepage verlinkt. (D, S.11, Z 19)</p> <p>- Aber das ist noch nicht die Web-Version, das ist die Alte. (H, S.11, Z 20)</p> <p>- Das ist die Alte, aber mit der arbeite ich eh lieber. (D, S.11, Z 21)</p> <p>- Ich mag die Neue wesentlich lieber. Die hat wesentlich bessere Funktionen und man kommt auch immer rein, oder fast immer. (H, S.11, Z 22/23)</p> <p>- Und die ist bei uns auch gebookmarkt. (C, S.11, Z 24)</p> <p>- Es wurde überliefert. [...] Mich hat man am Anfang meiner Diplomarbeit schon sehr gut eingearbeitet und mich mit diesen Sachen vertraut gemacht. Die älteren erfahrenen Leute haben es quasi an einen weitergegeben. (B, S.11, Z 30-32)</p> <p>- Bei neuere Sachen, da kriegt man ja immer mal E-Mails, auch von der TIB von dieser Referentin für diese Programme [...] und dann guckt man sich das an. [...] Dann gibt es ja meistens auch nach einer Weile noch eine Schulung. Ich mache die eigentlich immer ganz gerne mit, um so eine kleine Einführung zu kriegen. So kommt man dann da dran. (E, S.11, Z 33-36)</p> <p>- Natürlich kriegt man Sachen gesagt von den Vorgängern und kriegt das irgendwie mit, aber es ist auch einfach learning by doing. Also, ich war auch bei dieser SciFinder Schulung und man hat zwar auch dieses Handbuch mitbekommen, aber ich weiß gar nicht wo das ist. Das benutzt kein Mensch. Das ist wie ein Word Handbuch, das wahrscheinlich kein Mensch je gelesen hat, sondern wenn man was sucht, dann guckt man im Forum. Und das hier ist dann das Forum wo man dann fragt, wie ich was suchen kann, aber man probiert es aus und hat Glück oder nicht. (C, S. 11, Z 48-51, S.12, Z 1-3)</p> <p>- Ich kenne sicherlich nur ein Fünftel oder Zehntel der Funktionsmöglichkeiten die dieses Programm hat. Ich entdecke ja auch ständig irgendwelche Neuen, oder man kriegt es mit, wenn man sich mit Leuten unterhält [...]. (H, S.12, Z 7-9)</p>	<p>- Einstieg über Lesezeichen nach erstmaligem Aufruf über die Homepage der Bibliothek</p> <p>- Web-Version des SciFinders gut angenommen</p> <p>- Einarbeitung in Programme durch Hilfe von Kollegen, aber auch Wahrnehmung der Schulungsangebote</p> <p>- learning by doing</p> <p>- Gespräche mit Kollegen als eigenes Hilfe-Forum</p> <p>- Austesten des Programms anhand eigener Probleme</p> <p>- Verschiedene Datenbanken werden für unterschiedliche Probleme und Anfragen genutzt</p>

<p>- Ich denke erstmal learning by doing. [...] Erstmal gucken was das kann, erstmal einen Überblick verschaffen, ein paar Klicks setzten und gucken, wo man landet und dann je nach Zeit entscheiden, ob man da jetzt mal wirklich Struktur reinbringt in das eigenen Kennenlernen des Programms [...]. (D, S.12, Z 18-21)</p> <p>- Ob es reicht oder nicht. (C, S.12, Z 22)</p> <p>- Ja, ich habe mir das Programm auch erst angeguckt und dann habe ich trotzdem noch diese Schulung wahrgenommen, aber ich muss eigentlich sagen, dass ich dieses Programm [Reaxys] eigentlich so übersichtlich finde, dass man diese Schulung gar nicht unbedingt braucht. (E, S.12, Z 24-26)</p> <p>- Man kommt jetzt eher auf die Idee auch mal die Umgebung auszuquetschen, wenn man jetzt irgendwas gerne machen möchte, irgendwas bestimmtes sucht, oder irgendwie eine bestimmte Art von Suche sich wünschen würde und mal fragt „ich habe es alleine nicht hingekriegt, hast du so was schon mal gemacht.“ Also das würde ich jetzt nach den Jahren SciFinder-Erfahrung eher machen. Weil man jetzt einfach mitgekriegt hat, so viele Leute um einen herum haben irgendwelche, also jeder hat irgendeine andere Kleinigkeit rausgefunden und zusammen haben wir wahrscheinlich alles erschlagen, man müsste sich nur mal austauschen. (H, S.12, Z 27-34)</p> <p>- Man muss das Programm irgendwie an den eigenen Problemen austesten, [...] sonst ist das immer alles sehr theoretisch. Da sieht man zwar (...) dieses keep me posted, das wurde damals so angepriesen bei dieser Schulung, das man sich dann auf dem Laufend halten kann bei alten Suchen, dass dann neue Treffer dazukommen, das es immer aktuell gehalten wird. Das ist schön, hat mich jetzt aber auch noch nicht weitergebracht in meinem Alltag mit dem Programm. (C, S.12, Z 38-44)</p> <p>- Ich habe noch nie an so einem Web-Seminar teilgenommen, das müsste ich auch noch mal ausprobieren. (H, S.12, Z 47/48)</p> <p>- Web of Knowledge ist eigentlich mehr so [...] wie H vorhin schon meinte, man sucht von einer bestimmten Arbeitsgruppe was zu einem bestimmten Thema, dann kann man da mal eben ein paar Suchbegriffe eingeben und die Jahre eingrenzen. Das ist dann einfacher, als SciFinder aufzumachen, sich da einzuloggen und Ergebnisse zu filtern, aber ansonsten ist es recht ähnlich. (C, S.13, Z 24-28)</p> <p>- Wenn man einen Autor oder auch ein bestimmtes paper hat, kann man sich anzeigen lassen, wie oft das zitiert wurde und auch wer das zitiert hat. Dann kann man das aufmachen und sich dann wieder angucken, was hat es ausgehend von diesem paper vielleicht für neuere Entwicklungen gegeben. Das ist was, das bietet SciFinder ja in dem Umfang nicht an. Da kann man ja eher rückwärts suchen, während hier, kann man zumindest ein bisschen vorwärts suchen, sofern das überhaupt möglich ist. (H, S.13, Z 32-37)</p> <p>- Durch so was wie SciFinder, [...] man kann sich kaum vorstellen wie das ohne gehen soll. Also, in dem Ausmaß geht es wahrscheinlich gar nicht, aber es ist manchmal schon fast eine erschreckende Fülle an Information die man sich zuführen könnte, wenn man wollte. (C, S.16, Z 7-10)</p>	
---	--

6. Sichtbarkeit digitaler Dienste	<ul style="list-style-type: none"> - Ich meine, was nutzt ein tolles Angebot, wenn es unsichtbar ist. Man hat auch so genug zu tun mit den anderen Sachen die man hat. [...] Jeden Monat kommt eine neue Suchmaschine auf den Markt und du hast genug im Labor zu tun, dann hast du auch nicht unbedingt noch Zeit, dir die TIB Homepage anzugucken, um genau das zu suchen, was du vielleicht nicht wusstest, dass es das gibt. (C, S.14, Z 19-24) - Es ist unsichtbar, vor allem, weil man es von Anfang nicht wusste und jeder hat seine eigene Strategie entwickelt. (D(?), S.15, Z 1/2) - Wenn man nicht über seinen Tellerrand rüberguckt, dann wird man nie sehen, dass da draußen noch mehr ist. (A, S.15, Z 9/10) - Aber der Tellerrand ist schon ziemlich groß und was soll man da alles sehen? (C, S.15, Z 11/12) 	<ul style="list-style-type: none"> - unsichtbare Angebote werden nicht wahrgenommen - wenn man was nicht kennt, ist es auch nicht da - man muss sich bemühen, um etwas zu sehen - viel zu viel zu sehen
- E-Books	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn man einfach mal bei Google eintippt, einen Buchtitel, dann ist es erstaunlich wie viele Bücher die einfach schon eingescannt haben, wo man sich dann auch fragt, wieso ich mir das jetzt gekauft habe. Das wäre auch ganz nett, wenn die TIB das manchmal...oder ich weiß gar nicht, gibt es viele Bücher online? [...] Also, das Angebot das geht so an einem vorbei. (C, S.7, Z 22-27) - Die Sichtbarkeit dieses E-Book-Angebots, also ich kannte das jetzt überhaupt nicht. Ich bin auch, ehrlich gesagt, noch nie auf die Idee gekommen danach zu suchen. (H, S.14, Z 7/8) 	<ul style="list-style-type: none"> - E-Books sind nicht sichtbarer Bestandteil der Bibliothek - Sichtbar nur bei Google
- EZB	<ul style="list-style-type: none"> - Es müsste dann natürlich irgendwie auf der TIB sein. Deswegen hätte ich jetzt auch gesagt, das ist schade, dass es auf der TIB so eine Seite nicht gibt, aber offensichtlich gibt es die ja und ich kenne sie nur nicht. (H, S.9, Z 7-9) - Gibt es da nicht irgendwie so was, wo da steht gelb, kein Vollzugriff oder rot, grün? (C, S.9, Z 10) - Da bin ich aber meisten nur gelandet, wenn ich was gesucht habe, was jetzt extrem exotisch war, wie Indian Journal of Organic Chemistry, Serie Y oder so was. Das war dann für Härtefälle [...]. (H, S.9, Z 14-16) 	<ul style="list-style-type: none"> - EZB nicht bekannt und nicht sichtbar - wird nur für „Härtefälle“ benutzt (sonst Instituts-Homepage)

8 Anhang

<p>7. Verwaltung digitaler Medien</p> <p>- Bibliothek</p>	<p>- Das zu verwalten, die Zeitschriften bereit zustellen, dass man darauf Zugriff hat und da eine gewisse Ordnung und Übersicht ist und es auf aktuellem Stand zu halten. (E, S.17, Z 35/36)</p> <p>- Auch eine Entscheidung zu treffen, welche Zeitschriften gekauft werden, welche zugänglich sind und welche nicht. Dass da ein bisschen Gehirn hinter steht und nicht einfach nur gesagt wird, wir kaufen alles, sondern das eben klar ist, dass die wichtigen Sachen dann einfach auch wirklich da sind. (D, S.17, Z 37-40)</p> <p>- Eine redaktionelle Arbeit. (C, S.17, Z 41)</p> <p>- Ja, vielleicht kann man auch nur ein paar Zitatzen auswerten, das muss ja auch keine Person sein, [...] Hauptsache, da steht was hinter. (D, S.17, Z 42/43)</p> <p>- In wie weit ist die MHH eigentlich mit der TIB verbandelt, oder haben die noch mal ihre eigene Bibliothek? (H, S.17, Z 44/45)</p> <p>- Gibt es da irgendwie eine Zusammenarbeit zwischen den beiden Bibliotheken, dass man da die Möglichkeit hat wechselseitig auf irgendwelche Veröffentlichungen zuzugreifen, Stichwort interdisziplinär, in Richtung Biochemie [...] (H, S.17, Z 47-49)</p> <p>- Klar, dass es da keine Überschneidungen geben soll, aber dass dann auch Nutzer von hier die MHH-Bibliothek auch nutzen können. (H, S.18, Z 6/7)</p> <p>- Wenn was Neues hinzukommt, dass dann darüber informiert wird, wie jetzt zum Beispiel mit Reaxys. (H, S.18, Z 11/12)</p> <p>- Wie so eine Informationssammelstelle. (C, S.18, Z 13)</p> <p>- Die Information sammelt aber auch transparent nach außen publik macht. (C, S.18, Z 14)</p>	<p>- Bibliothek als Verwaltung von Medien</p> <p>- Ordnung</p> <p>- Übersicht</p> <p>- Aktualität</p> <p>- Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken</p> <p>- neue Informationen sammeln und verbreiten (Vermittlung)</p>
<p>- Literaturverwaltung</p>	<p>- Wenn es dann auch wirklich interessant ist, dann drucke ich mir die Sachen auch aus, weil auf die Dauer am PC lesen, das mag ich überhaupt nicht. Ich streiche mir auch gerne was an oder male da sonst drin rum, mache irgendwelche Häkchen dran oder streiche irgendwas weg, was ich nicht gebrauchen kann und das kann ich am Bildschirm schlecht. (H, S.7, Z 15-18)</p> <p>- Also, das meiste was interessant ist, drucken wir aus. (C, S.16, Z 15)</p> <p>- Die [Datei; Anm. der Autorin] wird gar nicht erst gespeichert. (H, S.16, Z 18)</p> <p>- Also, ich mache die Seite auf und dann, wenn es interessant ist, wird es ausgedruckt und danach wird das Fenster weggeklickt. (H, S.16, Z 20/21)</p> <p>- Ich habe mir einen Ordner angelegt mit Literatur und da mache ich systematisch Unterordner und in denen habe ich mir so ein eigenes System überlegt, dass ich die Zeitschriften auf einen bestimmte Art abkürze und immer noch die Jahreszahl dahinter setze und die Seitenzahl, so dass ich quasi, wenn ich meine Literatur durchgucke und in das paper noch mal reingucken muss und ich es in der ausgedruckten Version nicht direkt finde, kann ich einfach in den Ordner reingucken. Anhand der Jahreszahl und der Seitenzahl finde ich es ganz schnell und kann es noch mal kurz am Bildschirm aufrufen. Das finde ich eigentlich ganz praktisch. (E, S.16, Z 24-30)</p>	<p>- Verwaltung digitaler Medien als analoge Medien (Ausdruck)</p> <p>- Verwaltung am PC in Ordnen und Unterordnern</p> <p>- Literaturverwaltungssoftware wird nicht angewendet</p> <p>- Ausdruck besser lesbar und verwaltbar</p> <p>- digitale Verwaltung kostet zu viel Arbeit (Zeit)</p> <p>- analoge Verwaltung durch Notizen</p> <p>- Speicherung auf Servern</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - So was hatte ich mal angefangen, das habe ich irgendwann aufgegeben [...]. (H, S. 16, Z 31) - Das wird auch einfach zu unübersichtlich. (C, S.16, Z 32) - Dafür gibt es ja auch Software. (D, S.16, Z 33) - Das habe ich auch mal probiert, dieses EndNote. Dafür konnte ich mich irgendwie nie erwerben. (H, S.16, Z 34/35) - Dann hat man noch 20 Tausend Systeme die man irgendwie pflegen muss, und hat so schon mit anderen Sachen genug zu tun. (C, S.16, Z 36/37) - Du heftest es als ausgedrucktes Dokument ab [...]. (B, S.16, Z 41) - Man macht sich irgendwo eine Notiz. Ich schreibe mir ins Laborjournal welche Reaktion das ist und wenn ich dann das paper suche, gucke ich dann die Reaktion an [...]. (D, S.16, Z 42/43) - Die paper werden zwar digital konsumiert, aber nicht digital verwaltet, [...] ausgedruckt und danach weggeschmissen oder abgeheftet [...]. (A, S.16, 44/45) - Ich würde jetzt nicht alles vorab abspeichern und wenn ich dann was daraus brauche, würde ich das paper wieder aufrufen. Ein paar paper speichert man natürlich mal ab, aber jetzt nicht systematisch dass man alles was man findet auf dem Rechner hat. (C, S.17, Z 1-3) - Wozu soll man das auf dem Rechner abspeichern, wenn es Server gibt, wo riesigen Menge an papern abrufbar sind [...]. (B, S.17, 4/5) - Nach zwei Wochen steht da ein Kolben rum mit einer klaren Flüssigkeit, keine Beschriftung, keiner weiß genau was es ist. [...] Wenn wir zu dritt einen PC benutzen und dann da ein pdf [...] steht, [...] da weiß doch keiner mehr, was das ist und das wird doch irgendwann sowieso wieder gelöscht. Da noch Verwaltungsarbeit rein zustecken, es ist viel einfacher sich kurz die wichtige Notiz dahin zu schreiben. Wenn man das immer dort macht wo man auch Ordnung führt, findet man es eben auch und kann es auch wieder online aufrufen. (D, S.17, Z 6-12) 	<p>macht digitale Verwaltung obsolet</p>
<p>8. Verbesserungswünsche</p> <p>- Suche</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Und was ich auch noch gut finden würde, also wir wissen es jetzt zwar bei den meisten Journals, auf welche Jahrgänge wir Zugriff haben und auf welche wir das nicht haben, aber wenn es da noch irgendwie so eine Art Seite gäbe, wo noch mal stehen würde, die und die Jahrgänge sind elektronisch verfügbar, so dass man gleich von vornherein weiß, den Versuch das da zu finden, kann man sich gleich sparen, das gibt es halt nicht online. (H, S.8, Z 13-17) - Zum Beispiel bei der Angewandten, wo man dann nur noch drei Artikel, nur noch die Aktuellen sieht und man muss sich immer [...] runterklicken bis man zu den Jahrgängen kommt und dann „see all“ klicken damit man alles sieht, da wäre es schon nicht schlecht, wenn das manchmal ein bisschen schlanker wäre. (C, S.10, Z 22-25) - Also das wäre schon nett, wenn man ein paper hat mit einer Referenzliste mit lauter Zitaten, wenn man das einfach nur rauskopieren könnte und eine zentrale Suchmaschine hat, wo man dann wirklich nur die Citations rein gibt und dann gleich auf dem Artikel den man haben möchte landet. (A, S.10, Z 	<ul style="list-style-type: none"> - Verfügbarkeitsanzeige für Zeitschriftenbestand - Suchmaschine für Zitationen (Referenzliste) - Beim Öffnen eines papers soll die Referenzliteratur in separaten Fenstern geladen werden (einfachere Suche in allen Literaturstellen) - Newsletter mit neusten Such- Informationen - Filterung des

	<p>29-32)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Also schick wäre natürlich, wenn man bei der TIB anklicken könnte, das eigentliche paper öffnet und quasi an der Seite so kleine Fenster aufgehen, wo alle zitierten paper schon drin sind die man einfach anklicken kann und da rein gehen kann. So was wäre sehr elegant. (C, S.10, Z 47-49) - Eine paper cloud. (A, S.10, Z 50) - Ja, aber das wäre wirklich ein Gewinn, da könnte man direkt gucken, ob da was drin steht, was ich brauche und ich müsste nicht erst suchen. Wenn so was im Hintergrund dann geladen werden würde, also das fände ich, wäre eine gute Sache. (C, S.11, Z 1-3) - Es müsste so einen Newsletter geben, der einmal morgens aufgeht (...) das können Sie tun (...). (C, S.13, Z 13/14) - Tipp des Tages. (B, S.13, Z 15) - Das gibt es doch sogar bei SciFinder, also bei der Web Version, meine ich. (H, S.13, Z 16) - Ja, mir würde gefallen, wenn ich bei der TIB-Suche gleich auf pdf einschränken könnte. Vielleicht gibt es die Funktion schon und ich habe es nur nicht gesehen. Bisher ist es so, man sucht nach den Büchern, dann kriegt man jede Menge Ergebnisse und dann muss man bei jedem Buch separat gucken, ob das nun als pdf verfügbar ist oder nicht. Und dann wäre es ja ganz schön, wenn ich weiß, ich möchte auf jeden Fall erstmal das pdf haben, um das Buch mal so auf die schnelle ansehen zu können, ob sich das lohnt, es überhaupt auszuleihen, dass man dann gleich danach filtern kann. Wenn ich dann merke, das gibt es gar nicht als pdf, dann muss ich überlegen, nehme ich lieber alternativ (...) oder ich muss hinfahren und mir das Buch dort anschauen. Wenn es das gibt, dann ist es gut versteckt. (G, S.13, Z 49-51, S.14, Z 1-6) - Z. B. Spektrensuche, das wäre sicherlich was, das interessant wäre. Wenn man jetzt was hergestellt hat, sieht, das ist eine saubere Verbindung aber nicht unbedingt das was man erwartet hat. Wenn man mit so was dann einen graphischen Abgleich machen könnte und würde dann Strukturvorschläge kriegen, das wäre sicherlich sehr hilfreich. Ich meine es gibt ja auch Spektrendatenbanken von Firmen, aber da kommt man dann nicht unbedingt ran oder muss dafür endlos viel Geld bezahlen. Wenn es solchen Suchmöglichkeiten gäbe, dass wäre sicherlich noch mal einen große Hilfe. (H, S.18, Z 23-29) - Ich fände das [ein einziges Portal, Anm. der Autorin] ziemlich gut [...]. Weiter gesponnen, fände ich das auch ziemlich gut, wenn man das auch ein bisschen personalisieren würde. Wenn es klar ist, dass das Programm, jetzt up to date ist, dass es auch in drei Jahren, wenn man fertig ist, noch up to date ist, dann könnte man das ein bisschen personalisieren. Man könnte sich vielleicht intern auch paper hin- und herschicken, könnte suchen, thematisch gliedern. Zwar würde das Arbeit bedeuten, aber wenn man weiß, dass es Sinn macht und dass man was hinzugewinnt, dadurch dass man sich ein bisschen austauschen kann, verbinden kann und zum Beispiel eine Suche dem anderen zeigen kann und irgendjemand noch einen Blick darauf wirft [...], so dass man [...] die eigenen Suchen wie ein Forum 	<p>Publikationstyp vor eigentlicher Suche</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein Such-Portal mit Personalisierungs- und Austauschmöglichkeiten mit Kollegen - intelligente Suche mit Ähnlichkeitsanzeige - Filterung nach Struktur als Bild oder Text
--	--	--

	<p>führt, dass jemand da etwas zu sagen könnte. Man nutzt so zu sagen wie im Tierreich eine Schwarmintelligenz, einfach die Fähigkeiten eines jedes einzelnen und überträgt das dann auf die Wissenschaft. Das fände ich ganz gut, wenn das ging. (D, S.18, Z 32-42)</p> <p>- Prinzipiell wäre es schon wünschenswert, wenn man nicht Reaxys oder SciFinder bräuchte, sondern dass das einfach komfortabel, elegant in einer einzigen Lösung da wäre, dass man nicht 20 Tausend verschiedenen Suchmaschinen bedienen müsste. Da könnte man schon viel Zeit sparen. Wenn das so komfortabel wäre, dass man wirklich alles damit erschlagen kann was man möchte. (C. S.18, Z 43-47)</p> <p>- Wenn die Suche intelligent wäre, wenn man ein Suchergebnis bekommt [...]. Letztens habe ich [...] einen Hit gehabt. Und dann dachte ich, liegt das jetzt daran, dass mein Startmaterial so selten ist, oder dass die Reaktion so exklusiv ist oder woran liegt das. Und wenn dann die Suchmaschine sagt, für ähnliche Substrate wurde aber auch eine andere (...) durchgeführt, wenn dieser Schritt schon gemacht wurde. Vielleicht ist das auch ein bisschen viel verlangt. (D, S.18, Z 48-50, S.19, Z 1/2)</p> <p>- Kunden die nach ... suchten, suchten auch nach ... (B, S.19, Z 4)</p> <p>- Wenn dann noch gefiltert, innerhalb dieses html, pdf gesucht werden könnte, tritt diese Struktur da tatsächlich auf oder ist das nur irgendwo im Text [...] und das ganze verweist dann wieder auf das nächste paper. Denn dann könnte man sich die Mühe komplett sparen erstmal diesen Artikel zu durchforsten, was da nur einmal erwähnt wird als Ausgangsmaterial für was ganz anderes. Wie man das technisch löst, keine Ahnung. (H, S.19, Z 6-10)</p>	
- Sichtbarkeit	<p>- Das ist sicherlich auch meine eigene Schuld, dass ich es [E-Books] nicht gefunden habe, aber wenn es das irgendwann mal vorne drauf gestanden hätte [...] (H, S.14, Z 8-10)</p> <p>- Es wird irgendwie wenig publik gemacht. (C, S.14, Z 11)</p> <p>- Dass direkt auf der Homepage draufsteht, E-Books, klicken Sie hier, elektronische Zeitschriften hier, dass man sich nicht erst durch irgendwelche Menüs suchen muss [...]. (C, S.14, Z 14-16)</p>	- keine wahrnehmbare Werbung für existierende und neue Angebote
- Vermittlung	<p>- Aber das Problem bei so einer Schulung ist ja auch, dass man da sitzt, das Programm noch nicht kennt, soll es dann in einer Stunde mit einer viertel Stunde Kaffeepause zwischendurch kennenlernen. Dann wird einem gesagt, das können sie machen, das können sie machen und das können sie machen, das ist ganz toll. Das erschlägt einen dann auch. (C, S.12, Z 35-38)</p> <p>- Ich denke, das wäre vielleicht gar kein schlechtes Modell, also dass die Schulung nicht direkt am Anfang ist, sondern das man am Anfang nur ein paar Sachen gesagt kriegt, wenn es sehr kompliziert ist und das man sonst erstmal sagt, man guckt mal selber, arbeitet mal damit und dass dann was kommt, wo sie einem noch mal was erzählen. Dann nicht über die Basics, sondern über die ganzen Feinheiten und Funktionen die es da so gibt. (H, S.13, Z 4-8)</p> <p>- Dass man dann auch direkt fragen kann, geht eigentlich dieses und jenes, kann man nicht so und so suchen, das habe ich bis jetzt nicht hingekriegt. Das wäre vielleicht noch ein bisschen besser als eine Schulung am Anfang, die einen dann erschlägt. Das ich kenne auch. (H, S.13, Z 10-12)</p>	<p>- Schulungen erfassen theoretisch zu viel</p> <p>- Kombination aus Schulung und selbständiges Erarbeiten der Funktionalitäten</p> <p>- Newsletter oder Briefe über den Bestand und neue Angebote an Uni-Mitarbeiter als Service</p> <p>- individueller Service und Beratung bei</p>

8 Anhang

	<ul style="list-style-type: none"> - Die TIB könnte vielleicht ein bisschen mehr die Werbetrommel auf ihre Angebote rühren. Das wäre vielleicht so was für so eine Art Newsletter, dass einfach mal an neue Mitarbeiter oder Studenten, die sich anmelden, eine E-Mail geschickt wird, das bieten wir, E-Books, elektronischen Zeitschriften [...]. (C, S.14, Z 11-14) - Uni-intern müssten vielleicht Briefe an die Mitarbeiter verschickt werden. (C, S.14, Z 19) - Ich wäre genervt, wenn ich eine E-Mail kriegen würde von der TIB. Ich würde die sofort löschen. (D, S.14, Z 35/36) - Wenn es am Anfang des Studiums wäre? (C, S.14, Z 37) - Das hätte ich doch nie wahrgenommen. Es hätte auch nicht geholfen im zweiten Semester ein paper zu lesen. (D, S.14, Z 28/39) - Aber wenn du als wissenschaftlicher Mitarbeiter hier anfängst, wäre es gar nicht schlecht, wenn man einmal informiert werden würde. Das mit deinem Einstellungsschreiben oder mit dem Vertrag da auch immer steht, was für Service angeboten werden, das kann nicht schaden. (C, S.14, Z 40-43) - Es wäre sinnvoll, wenn dann so ein Service angeboten wird wie, speziell für den Chemiedoktorand in der OC, ein Seminar. D.h., dann muss man nicht einfach zu einem bestimmten Termin hingehen, sondern kann dann [...] zu einer Person hingehen, die sich mit Reaxys auskennt. Das fände ich sinnvoll, wenn ich wüsste, da kann ich mal kurz hingehen, fünfzehn Minuten mit der Person quatschen über die Suche reden. Wahrscheinlich geht das alles und wir haben uns einfach noch nicht informiert. (D, S.14; Z 43-48) - Wenn man von Anfang an direkt wüsste, es gibt da ein anderes Angebot, dann würde man vielleicht auch ganz andere Ansprüche stellen und könnte die Angebote auch anders wahrnehmen. Dann wäre man vielleicht noch zufriedener. (C, S.15, Z 6-8) 	Suchproblemen
- sonstiges	<ul style="list-style-type: none"> - Es gibt zwar ziemlich viele Möglichkeiten digital, aber wenn ich dann doch mal irgendwie in der Analogwelt was möchte [...]. Dafür kann ich am Samstag bis 22 Uhr dahin, aber unter der Woche eben nicht vor acht. (G, S.15, Z 31-33) - Ich kann selber ausleihen, aber für die Rückgabe, da muss immer jemand da sein. Ich weiß von anderen Universitätsbibliotheken, dass das da wohl auch so geht, dass da nur ein Pförtner sitzt und dann kann man eben auch selber zurückgeben, wie man selber ausleiht [...]. (G, S.15, Z 35-38) 	<ul style="list-style-type: none"> - Öffnungszeiten an Vorlesungszeiten anpassen - Selbstrückgabe ist ein Desiderat

An dieser Stelle möchte ich allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Fokusgruppendifkussion noch mal ganz herzlich danken. Sie haben einen wirklich großen Beitrag zum Gelingen dieser Arbeit geleistet.